Citindu-l pe Ziglar devii nu doar conştient de faptul A A
că viaţa ta se poate transforma într-una mai bună: ' '
această schimbare devine imperativă.
THE NEW YORK TIMES

zig ziglar

eşti un campion

lasă-ti stima de sine şi gândirea pozitivă să strălucească

eşti un campion

Colecţia
Cărţi
Cheie

HILARY HINTON „ZIG” ZIGLAR este unul dintre cei mai apreciaţi autori de literatură motivaţională. S-a născut în 1926 în comitatul Coffee din Alabama, o zonă rurală din care familia s-a mutat ulterior în oraşul Yazoo, statul Mississippi. S-a înrolat în Marina Americană, iar după lăsarea la vatră, în 1946, şi-a început studiile la University of South Carolina. A renunţat însă la facultate în favoarea unei cariere în vânzări, devenind ulterior agentul mai multor companii.

în 1968, a devenit vicepreşedinte şi director de training la Automotive Performance Company şi s-a mutat în Dallas, Texas. Doi ani mai târziu, a început să călătorească în jurul lumii pentru a susţine seminare având ca tematică dezvoltarea personală, ajungând curând unul dintre cei mai îndrăgiţi speakeri ai vremii sale. A publicat peste 30 de cărţi, extrem de bine primite de public, despre potenţialul uman, leadership, vânzări, credinţă, valorile familiei. Astăzi, pentru mulţi cititori ai genului, numele său este sinonim cu noţiunile de încredere, motivaţie şi succes. După ce a devenit baptist, a început să integreze învăţăturile creştine în cărţile sale. A murit pe 28 noiembrie 2012.

Volumele lui Zig Ziglar, multe ajunse bestsellere, au fost traduse în numeroase limbi. La Curtea Veche Publishing au mai apărut: *Motive pentru a zâmbi, Dincolo de vârf, Curs de vânzări, Gândeşte optimist într- o lume cenuşie, Alte motive pentru a zâmbi, De la bine la excelent, Secretul căsniciei fericite, Putem creşte copii buni într-o lume negativă!,* precum şi *Acceptă lupta,* carte scrisă în colaborare cu fiica sa, dulie Ziglar

Norman.

ANNEMARIE IOANA GRECU este fascinată de cuvinte şi de sensul lor. Cărţile şi limba engleză au făcut mereu parte din viaţa ei, iar de la cititul cu pasiune la tradus nu a fost necesar decât un mic salt. Printre autorii traduşi se numără Emily Oster, Gary Chapman şi Zig Ziglar.

zig ziglar

esti un campion

lasă-ti stima de sine şi gândirea pozitivă să strălucească

Traducere din engleză de
ANNEMARIE IOANA GRECU

CURTEA Ö VECHE

Cuprins

Introducere

CAPITOLUL 1

Ce percepţie ai despre tine însuti?

CAPITOLUL 2

începe cât mai devreme

CAPITOLUL 3

Fără cornparatii, te rog

CAPITOLUL 4

Manifestări ale unei imagini de sine precare

CAPITOLUL 5

Paşi către o imagine de sine sănătoasă

CAPITOLUL 6

Un stil de viată sănătos pentru imaginea de sine

CAPITOLUL 7

Amplitudinea relaţiilor

CAPITOLUL 8

Lecţii învăţate

CAPITOLUL Q

Răspunsul concordă cu modul în care eşti tratat

CAPITOLUL 10

Potenţial şi performantă

CAPITOLUL 11

O viată extrem de norocoasă

CAPITOLUL 12

Eşti un adevărat campion

Introducere

De când e lumea, nu a existat o altă persoană la fel ca tine şi cu siguranţă nici în viitor nu va exista. Eşti singular. Eşti unic. Eşti diferit. Ai fost conceput pentru a realiza ceva. Ai fost proiectat pentru a dobândi succesul. Seminţele măreţiei se află printre înzestrările tale.

Dar întrebarea este: Tu simţi asta? Te crezi f capabil să realizezi orice îţi propui să faci? Sau ai impresia că succesul îţi scapă mereu printre degete? Dacă răspunsul tău la ultima întrebare e afirmativ, trebuie să îţi ajustezi gândirea şi să îţi remodelezi atitudinea. Trebuie să te vizualizezi ca fiind un om de succes. Pe scurt, trebuie să îţi reconstruieşti imaginea de sine, iar Zig Ziglar îţi va arăta cum să reuşeşti asta.

Prin intermediul cărţii de faţă, echipa editurii Nightingale-Conant te invită să i te alături lui Zig pentru a învăţa chiar de la maestru secretele cultivării unei imagini de sine care atrage succesul. Zig Ziglar a trecut prin toate încercările încă din tinereţe, pe când se zbătea ca vânzător de ustensile de bucătărie, pentru ca, în cele din urmă, să ajungă

unul dintre cei mai apreciaţi speakeri motivaţionali din ţară, ajutând milioane de oameni să îşi atingă potenţialul. Zig Ziglar însuşi este personificarea unei imagini de sine sănătoase.

El spune astfel: „De obicei, elementele care duc la o stimă de sine crescută sunt relaţiile bune de familie, standardele morale, religia, prietenii apropiaţi, confortul financiar, pasiunile şi statutul – toate, foarte mulţumitoare.” Dar câţi oameni au parte de toate aceste elemente, sau măcar de câteva dintre ele? Ai de gând să stai deoparte, lăsând lumea să treacă pe lângă tine? Vei accepta ca stima de sine scăzută să stea în calea succesului tău şi a atingerii propriilor obiective? Dacă vei învăţa să te priveşti cu alţi ochi, nu vei fi nevoit să faci asta.

Procesul schimbării porneşte atunci când începi să ai încredere în tine, în aptitudinile tale, şi atinge punctul culminant când îţi dai seama că poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îsi doresc. Din moment ce a funcţionat pentru alţii, acest adevăr simplu va da roade şi pentru tine. Vei descoperi că îţi poţi clădi şi îţi poţi alimenta stima de sine, că îi poţi inspira pe alţii şi că te poţi bucura de un succes la care nici nu visasesi vreodată.

Totul depinde de tine, deoarece: *„Te poţi schimba. Poţi schimba locul în care te*

afli, dacă schimbi ceea ce se întâmplă în mintea ta.”

Zig Ziglar a transformat o firmă de vânzări cu un singur angajat într-o corporaţie. Cărţile lui s-au vândut în milioane de exemplare şi au fost traduse în numeroase limbi. Iar asta nu e de mirare, deoarece cuvintele lui Zig Ziglar izvorăsc dintr-o experienţă personală profundă şi din succesul profesional pe care l-a demonstrat.

Motivaţia şi gândirea pozitivă nu vor fi eficiente pentru acela care nu crede că el însuşi este capabil să facă un anumit lucru.

Aşadar, începe chiar acum, pe măsură ce parcurgi această carte, să îţi consolidezi încrederea în tine, în capacităţile tale. La final, vei fi mândru de rezultatele obţinute şi vei avea o imagine de sine care exprimă succesul, strigând biruitor: „Eu pot!”

CAPITOLUL 1

Ce percepţie ai despre tine însuţi?

Doar pentru câteva momente, hai să jucăm un joculeţ. E dimineaţa devreme. Sună telefonul, iar vocea de la celălalt capăt al firului zice: „Salut, prietene, de multă vreme vreau să te sun. Ştii, cred că te numeri printre cei mai de treabă oameni pe care i-am cunoscut în viata mea. Eşti o adevărată binecuvântare pentru comunitate. Eşti o autoritate în profesia ta. Ce încântare să te pot numi prietenul meu! Ştii, mi-ar plăcea să stăm mai mult timp împreună, pentru că de fiecare dată când îmi eşti alături debordez de entuziasm. Mă simt infinit mai bine.

Şi mai ştii ceva? Dacă aş putea petrece 20 de minute cu tine zi de zi, viaţa mea ar fi minunat de bogată şi as reuşi să fac mult mai multe. îmi dau seama că ar fi trebuit să te sun şi să-ţi spun asta în urmă cu câţiva ani. Dintr-un motiv sau altul, n-am făcut-o, dar acum am vrut neapărat să o afli. Abia aştept să te revăd şi să petrecem un timp împreună. Pe curând,

prietene!”

Apoi, închide.

Iar acum, permite-mi să îţi pun o întrebare. Dacă ai primi vreodată un astfel de telefon – sau dacă ai primit vreodată un astfel de telefon – de la un vechi prieten, un om în care ai încredere şi despre care ştii că vorbeşte extrem de serios, te întreb: Cum te- ai simţi în ziua aceea? Ai avea o zi magnifică, nu-i asa?

Dacă ai fi medic, ai deveni un medic mai bun? Dacă ai fi persoana responsabilă cu administrarea gospodăriei, ţi-ai îndeplini sarcinile mai eficient? Dacă ar urma să propui o vânzare, ai reuşi să o închei făcând o ofertă mai avantajoasă? Ai fi o mamă mai bună? Ai fi un şofer de camion mai bun? Ai fi un elev mai bun? Ai fi mai bun, indiferent de domeniul în care activezi? Crezi că ai fi mai bun în orice ai avea de făcut?

Acum, cât ai şti mai mult despre a fi medic sau şofer de camion sau gospodar sau vânzător? Fireşte că nu ai cunoaşte nimic în plus, dar ai fi considerabil mai bun, deoarece imaginea ta de sine s-a schimbat dintr-odată. Atitudinea ta s-a schimbat. De ce? Fiindcă te gândeşti: *Sunt o binecuvântare pentru comunitatea din care fac parte. Sunt o autoritate în profesia mea. Aşa mi-a zis*

prietenul meu, iar el e un tip deştept. Adică ai fi întru totul de acord, nu-i aşa? Adevărul este că te-ai simţi mai bine, ai lucra mai bine şi ai fi un om mai bun datorită faptului că te-ai gândi un pic mai mult la persoana ta.

Din moment ce asta te-ar face să te simţi

mai bine, îngăduie-mi să te mai întreb un lucru: De ce nu îti creezi un obicei din a da un

astfel de telefon cuiva cunoscut, unui om pe care îl respecţi şi îl admiri, cuiva despre care ai putea spune cu sinceritate lucruri frumoase? Cu siguranţă că apelul tău i-ar face ziua mai bună acelei persoane.

Am un prieten apropiat, de asemenea speaker, chiar unul remarcabil. M-a auzit într- o zi parcurgând acest ritual şi mi-a zis: „Ei bine, cred că o să încerc şi eu treaba asta.” în următoarea sâmbătă seară, şi-a sunat un amic pe care nu îl mai văzuse de câteva săptămâni. Când a început o conversaţie similară celei descrise de mine anterior, poate nu la fel de înflorită, dar spunând lucruri foarte plăcute, omul de la celălalt capăt al firului a fost atât de bucuros, de uimit, de entuziasmat, încât au petrecut mai bine de o jumătate de oră stând la taclale.

Prietenul meu mi-a mărturisit că, după

ce a închis telefonul, s-a simţit de parcă ar fi zburat spre ceruri mai sus decât un zmeu. De atunci, în fiecare sâmbătă seară sună pe câte cineva.

Cred cu tărie că poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îşi doresc. Dar trebuie să înţelegi că această este un concept. Este o filozofie, nu o tactică. Nu funcţionează în cazul în care procedezi aşa gândind: *Eu fac asta pentru tine şi mă aştept ca şi tu să faci ceva pentru mine.*

Motivul pentru care acest concept dă roade atât pentru cel care primeşte telefonul, cât şi pentru cel care iniţiază apelul constă în faptul că respectă un principiu de bază al relaţiilor interumane. Nevoia de a ne simţi importanţi a fost descrisă ca având cel mai însemnat rol în viata noastră. Iar dacă nu se întâmplă ca, în răstimpuri, cineva să ne facă să ne simţim speciali, atunci nu ne vom atinge potenţialul. De-a lungul cărţii, pe măsură ce vom analiza imaginea de sine, exact despre asta vom vorbi – un telefon pe care îl primeşti sau pe care îl dai te va face să te simţi mai bine. Va avea un efect pozitiv în ceea ce priveşte imaginea ta despre propria persoană.

Trei hoţi

Spune-mi, te rog: cât de importantă este imaginea ta? Dr. Joyce Brothers afirmă că felul în care ne îmbrăcăm, meseria pe care o practicăm, partenerul pe care ni-l alegem, conduita morală şi multe alte lucruri au legătură cu imaginea noastră despre propria persoană. într-adevăr, nu putem acţiona într- o manieră inconsecventă cu modul în care ne percepem pe noi înşine.

Prin urmare, aş vrea să îţi povestesc despre trei hoţi – şi te asigur că toate poveştile sunt adevărate. în prima dintre ele e vorba despre un individ pe nume Emanuel Ninger. Scena se petrece într-un mic magazin alimentar de cartier, în anul 1887. Un bărbat de aproape 60 de ani se află înăuntru, cumpărând câte ceva de-ale gurii; printre altele, şi câţiva napi, îi dă vânzătoarei o bancnotă de 20 de dolari. Mâinile ei se udaseră puţin în timp ce împacheta napii într-o bucată de hârtie. Dat fiind că avea palmele ude atunci când a atins bancnota de 20 de dolari, a observat că tuşul i se imprimase pe mâini. S-a uitat la bărbatul care îi dăduse bancnota şi a văzut că este Emanuel Ninger – vecin, prieten şi client fidel al magazinului.

A fost uimită. Sigur că Emanuel Ninger nu i- ar fi plătit cu bancnote de 20 de dolari contrafăcute. O, nu, exclus! Aşa

că i-a dat restul. Dar cum, în anul 1887, 20 de dolari reprezentau o sumă considerabilă, femeia a decis să anunţe poliţia. Curând, au apărut doi ofiţeri, care au studiat bancnota. Unul a zis: „Doamnă, mi-ar plăcea să am o mie de astfel de bancnote.” Celălalt a comentat: „Hei, dar dacă este atât de bună, de ce se scurge tuşul de pe ea?”

Ei bine, era obligaţia lor să ceară un mandat de percheziţie. Şi l-au obţinut. Au scotocit atent casa domnului Ninger. Nu au găsit nimic, asta până când au ajuns în pod, unde au dat peste accesoriile pentru reproducerea bancnotelor de 20 de dolari. Obiectele erau foarte simple: un şevalet, câteva pensule, nişte vopsea şi mai multe foi de hârtie. Emanuel Ninger era un artist extrem de talentat. Cu meticulozitate, el picta efectiv, tuşă cu tuşă, acele bancnote de 20 de dolari, în podul casei, poliţiştii au găsit şi trei portrete. Ulterior, la licitaţie, acele portrete s- au vândut cu peste 16 000 de dolari. Uimitor este însă faptul că lui Emanuel Ninger îi trebuia aproape la fel de mult timp să picteze o bancnotă de 20 de dolari cât îi trebuia ca să realizeze un portret valorând mii şi mii de dolari.

Categoric că Emanuel Ninger a fost un hoţ, dar cel de la care fura cu adevărat era însusi Emanuel Ninger. Fiind un artist înzestrat, ar fi putut să contribuie substanţial la binele societăţii,

bucurându-se în acelaşi timp de un stil de viată infinit mai bun. Dar a fost un hot.

Nu există niciun dubiu în această privinţă.

Al doilea este un tip pe nume Arthur Barry. Ne aflăm în tumultuoşii ani 1920, când el era hoţ de bijuterii, şi încă unul bun. Acţiona în zona oraşului Boston. A devenit celebru cu supranumele „Hoţul de bijuterii al gentlemenilor”, pentru că nu fura decât de la cele mai bogate persoane din înalta societate. Adevărul este că începuse să fie chiar o onoare să devii tinta lui. în discuţiile lor, doamnele din înalta societate se întrebau reciproc: „Ai fost vizată deja de Arthur Barry?”

Dar poliţiştii au avut o perspectivă puţin diferită asupra activităţii lui Arthur Barry. l-au întins o capcană. L-au prins asupra faptului şi l-au împuşcat de trei ori. Avea cioburi în ochi şi trupul ciuruit de gloanţe, când a făcut următoarea declaraţie, deloc surprinzătoare: „Nu o să mai fac asta niciodată.”

într-un fel sau altul, a reuşit să evadeze şi, timp de câţiva ani, a trăit în libertate, fugind de lege. Apoi, a fost denunţat de o femeie geloasă şi a petrecut mulţi ani într-o închisoare federală. După ce a fost eliberat, şi-a respectat promisiunea. Nu s-a mai întors la viata de hot. S-a stabilit într-un orăşel din

New England şi a devenit un cetăţean

model. A fost ales şef al organizaţiei locale a veteranilor, pe care a condus-o excepţional.

Dar, aşa cum se întâmplă adeseori, vestea s- a răspândit. în jur au apărut reporteri pentru a-l intervieva pe cel care, într-o epocă anterioară, fusese un celebru hoţ de bijuterii. Unul dintre ei l-a întrebat: „Domnule Barry, aţi jefuit numeroşi oameni bogaţi. De la cine aţi furat cel mai mult?” Fără să ezite o clipă, Arthur Barry a răspuns: „Omul de la care am furat cel mai mult a fost Arthur Barry. Aş fi putut să fac o avere pe Wall Street. Aş fi putut să ajung un businessman de succes. în schimb, mi-am petrecut două treimi din viaţă în spatele gratiilor.”

Cel de-al treilea hoţ despre care vreau să-ţi vorbesc eşti tu. în opinia mea, fiecare individ este un hot care nu îsi recunoaşte potenţialul ‚ ‚ ‚ l ‚ înnăscut. Eu cred că oamenii au fost concepuţi pentru mari realizări. Cred că au fost proiectaţi pentru a avea succes şi că au primit ca înzestrare seminţele măreţiei. Şi mai cred că eşecul în a ne recunoaşte potenţialul se traduce prin faptul că ne privăm pe noi înşine, privăm familiile noastre şi societatea, în general, de ceea ce singuri am fi fost capabili să producem.

începând discuţia pe tema stabilită, nu te aştepta să vorbesc despre modul cum

ai putea să îţi dezvolţi un ego bombastic, de tipul „eu-sunt-cel-mai-grozav”. Vanitatea este o boală ciudată. Le face rău tuturor oamenilor, cu excepţia celui care o are.

Acceptarea sănătoasă a sinelui

îţi voi dezvălui, în schimb, cum să ai o atitudine foarte sănătoasă de acceptare a sinelui, a propriei persoane.

Cei mai mulţi dintre vecinii tăi nu ar putea crede niciodată că eşti un hoţ. Ei îşi închipuie

că eşti un om bun. Te percep ca fiind un individ cu un caracter integru. Consideră că ai o personalitate distinsă. Şi totuşi, o voi spune iar şi iar: dacă nu începi să îţi recunoşti potenţialul, chiar eşti un hoţ.

Ce se întâmplă atunci când ne recunoaştem aşa cum suntem, de fapt, când acceptăm că suntem unici şi diferiţi, că avem însuşiri speciale, că avem cu adevărat talent?

Printre poveştile mele preferate, şi aceasta adevărată, se numără cea a unui tip pe nume Victor Serebriakoff. Of, ce nume complicat! Atunci când Victor avea în jur de 16 ani, unul dintre profesorii săi i-a spus într-o zi: „Victor, eşti un prost. N-o să reuşeşti niciodată să termini cursurile. N-o să reuşeşti niciodată să faci un lucru semnificativ în viata ta. De ce f
nu renunţi la şcoală, de ce nu înveţi o meserie, ca apoi să îţi găseşti o slujbă? Aşa, măcar te-ai putea întreţine singur.”

Ei bine, iată că o figură de autoritate spune deschis: „Nu eşti capabil.” Şi, la fel cum au procedat mulţi alţii în trecut, Victor a răspuns, în esenţă: „Da, domnule” sau: „Da, doamnă”, după caz, şi a renunţat la şcoală. în următorii 16 ani, a colindat de colo-colo. A avut câteva slujbe ciudate, a petrecut o scurtă vreme şi în armată, îndeplinindu-şi stagiul militar. Iar apoi, pentru o anumită evaluare, a fost supus la un test de inteligenţă şi astfel a ieşit la iveală

faptul că IQ-ul său era 161!

Permite-mi să subliniez că, până în acel moment, Victor Serebriakoff se trezise în fiecare dimineaţă ca un prost, se îmbrăcase ca un prost, se bărbierise ca un prost, se dusese la serviciu ca un prost şi se comportase ca un prost. Vom evolua exact aşa cum ne vedem pe noi înşine. Toată viaţa Victor fusese tratat ca un prost.

Şi apoi, într-o bună zi, fără să fi învăţat nimic nou, fără să i se fi dat nicio informaţie suplimentară, i s-a dezvăluit un lucru care exista deja. I s-a spus: „Victor, ai un IQ de 161. Eşti un geniu.”

Când Victor a auzit asta, s-a produs o schimbare majoră. Deodată, a început să se trezească dimineaţa şi să se îmbrace asemenea unui geniu, să se bărbierească întocmai ca un geniu, să meargă la serviciu ca un geniu, să evolueze ca un geniu. A devenit un om de afaceri de mare succes, precum şi un scriitor de succes. A ajuns preşedintele internaţional al Mensa Society[1] – e obligatoriu să ai un IQ mai mare de 140 pentru a deveni membru al acestei organizaţii de elită. S-au petrecut schimbări remarcabile în momentul în care Victor a început să se vadă pe sine aşa cum era în realitate.

Asta te face să te întrebi, de exemplu, câte genii nu şi-au descoperit niciodată

adevărata valoare.

Mildred Newman şi dr. Bernard Berkowitz au scris o carte intitulată *How to Be Your Own Best Friend,* în care au pus o întrebare profundă: „Dacă noi înşine nu ne putem iubi, cum vom reuşi oare să iubim pe oricine altcineva?” în *Biblie* stă scris: „Să iubeşti pe aproapele tău ca pe tine însuţi”[2], pornindu-se de la premisa că într-adevăr ne iubim pe noi înşine. Iar dr. Maxwell Maltz a zis că scopul psihoterapiei este de a schimba imaginea pe care oamenii o au despre sine.

Ce rol joacă imaginea de sine în vieţile noastre? Compania Gallup a realizat un sondaj de opinie, ale cărui rezultate au fost prezentate de Leroy Pope, jurnalist pe teme de afaceri pentru United Press Internaţional. El explică faptul că stima de sine nu trebuie confundată cu egoismul. Un criminal, la fel ca un megaloman, este foarte egoist. Din punct de vedere sociologic, stima de sine are la bază atitudini pozitive. Cei de la Gallup au declarat că standardul folosit în sondaj a fost scala stimei de sine a lui Rosenberg; dezvoltată de cunoscutul sociolog dr. Morris Rosenberg, aceasta se bazează pe răspunsurile subiecţilor chestionaţi la o serie de întrebări privind atitudinea pe care o au fată de ei înşişi.

Sondajul a relevat faptul că 37% dintre

americani au o stimă de sine ridicată – doar 37 de procente! Dar poate cea mai

importantă descoperire a aceluiaşi studiu a fost că persoanele cu o stimă de sine scăzută sunt predispuse să sufere de stres fizic şi emotional, iar în cazul lor se f f

înregistrează o rată mai mare a absenţelor de la locul de muncă. în mod categoric, acest lucru scade productivitatea angajaţilor.

Dar cercetările merg şi mai departe. Ele arată că elementele care conduc, de obicei, la o stimă de sine ridicată sunt relaţiile bune cu l

membrii familiei, standardele morale înalte, religia, prietenii apropiaţi, bunăstarea financiară, pasiunile şi statutul. Aşadar, pentru a ne îmbunătăţi stima de sine, trebuie să ne îndreptăm atenţia în aceste direcţii.

Pentru numărul din iulie 1986 al revistei *Psychology Today,* psihologii Mary Ellen Fisher şi Harold Lichtenberg au intervievat peste 500 de elevi din Vermont cu scopul de a evalua perspectiva acestora pe termen lung în ceea ce priveşte factorii care ar fi putut să afecteze viaţa lor. Psihologii citaţi au testat copii din clasele a patra, a cincea şi a sasea în cursul a trei sesiuni, în cadrul cărora le-au măsurat stima de sine, nivelul de popularitate în rândul colegilor şi aşteptările lor în legătură cu succesul la maturitate.

Copiii au exprimat aşteptări puternice privind succesul lor ca adulţi şi nu au părut să se gândească prea mult la posibilitatea unui eşec. în articolul lor, Fisher şi Lichtenberg au afirmat că, indiferent de vârsta, sexul ori personalitatea subiecţilor, doar nivelul stimei de sine din momentul respectiv afecta perspectivele acestora.

Cu alte cuvinte, modul în care te vezi pe tine astăzi îţi influenţează performanţa de astăzi. Vestea bună este următoarea: indiferent cum te percepi astăzi sau cum te-ai perceput în trecut, în mod categoric te poţi schimba. Nu încape nicio îndoială! Dacă momentan nu te placi, nu e cazul să îţi faci griji. Cu siguranţă nu vei rămâne blocat cu tine însuti în această

ipostază,

lată o veste extrem de îmbucurătoare!

Vizualizarea în orice caz, trebuie să înţelegem bine că imaginea pe care o avem în minte despre noi înşine are o influenţă majoră asupra evoluţiei noastre din prezent şi din viitor. Prin urmare, aş dori să aduc puţin în discuţie procesul de vizualizare. Asta deoarece, indiferent de imaginea pe care ne-am creionat-o în minte despre sine, mintea trece la treabă pentru a finaliza respectiva imagine.

Voi folosi ca exemplu un scenariu care, probabil, nu îţi e străin. Dacă am lua o scândură cu lăţimea de 30 de centimetri, am aşeza-o pe podea şi am invita un prieten să meargă pe scândură, acesta s-ar gândi automat: *Ce exerciţiu inutil! Pare mai degrabă o insultă. Până şi copilaşul meu de doi ani poate face asta.* Dar, dacă am lua aceeaşi scândură lată de 30 de centimetri şi am folosi-o pentru a face un pod între două clădiri înalte de 20 de etaje, iar apoi i-am zice: „Vino să mergi pe scândură”, mai mult ca sigur că prietenul ar obiecta: „Eşti nebun! Aş cădea şi mi-aş frânge gâtul de la o înălţime de 20 de etaje. înţeleg că scândura are în continuare aceeaşi lăţime, dar este într-o poziţie diferită!” în cazul din urmă, perspectiva pe care prietenul nostru ar avea- o despre mersul pe scândură ar fi cu totul alta.

Jack Nicklaus, marele jucător de golf – despre care unii spun că ar fi chiar cel mai mare dintre toţi, deoarece a câştigat

mai multe campionate decât oricare altul –, afirmă că se antrenează cel mai bine în avion, în drum spre terenul de golf, înainte de a ajunge la destinaţie. Este principalul său antrenament. Nicklaus vizualizează fiecare lovitură de pe acel teren de golf şi o execută în minte. Vede loviturile sale delicate ce trimit mingea cu precizie în fiecare gaură, întotdeauna îsi vizualizează succesul înainte

„de a lovi mingea.

Motivaţia şi gândirea pozitivă nu vor fi eficiente pentru oamenii care nu cred despre ei că sunt capabili să facă orice îşi propun. Dacă nu se văd pe sine câştigând, atunci nu pot evolua ca nişte câştigători. Uneori, indivizii cu aptitudini remarcabile, care ar trebui să aibă o stimă de sine crescută, nu se gândesc la ei înşişi cu o atitudine sănătoasă. Aici nu sunt importante vârsta, educaţia, aspectul fizic, IQ-ul persoanei respective sau orice altceva similar. Dar trebuie să conştientizăm că toate aceste lucruri

reprezintă factori constitutivi atunci când vorbim despre stima noastră de

sine.

îmi aduc aminte că, în urmă cu câţiva ani, înainte de a deveni periculos să iei autostopişti în maşină, mă aflam în North Carolina, la ieşirea din Raleigh, şi mă îndreptam spre Atlanta, Georgia. Văzând un autostopist cu degetul mare ridicat, m-am gândit: *Va fi o călătorie destul de lungă.* M-aş fi bucurat să am parte de companie pe drum, aşa că am oprit şi bărbatul s-a suit în maşină. De îndată ce s-a aşezat, mi-am dat seama că, probabil, făcusem o greşeală. Era evident că băuse, iar primul lucru pe care mi l-a spus a fost: „Tocmai ce am ieşit din închisoare.”

Acea afirmaţie a avut efectul de a face J discuţia noastră destul de încordată, aşa că am încercat să o detensionez cât mai mult posibil. Am spus:

- Ei bine, mă bucur că ai fost eliberat. Dar de ce ai fost închis?
- Contrabandă cu alcool.
- Cât timp ai stat în detenţie?
- Doi ani, cam aşa...
- Şi ai învătat ceva cât ai fost acolo?
- Ce vrei să zici?
- Adică ai învăţat vreun lucru care să te ajute să te reintegrezi în societate şi să fii un membru mai productiv al ei?
- Ei bine, chiar am învăţat. Am învăţat numele fiecărui comitat din toate statele Americii şi toate parohiile din Louisiana.
- Cred că glumeşti...

- Nu, nu, le ştiu pe toate! Pune-mă la încercare cu vreun stat.

Fiindcă trăisem mai multi ani în South Carolina, m-am gândit să îl întreb:

- Ce zici despre South Carolina?
- Abbeville, Anderson...

Şi omul a continuat înşiruirea alfabetică până când a terminat întreaga listă. A numit fiecare comitat. Apoi a zis:

- Mai gândeşte-te la unul.
- O, nu-i nevoie, m-ai convins!

Acest om avea, în mod evident, o educaţie limitată. Şi totuşi, mintea îi era foarte ageră. Nu ştiu la ce i-ar fi folosit cunoştinţele pe care le acumulase. Unica utilizare posibilă la care mă puteam gândi era situaţia în care ar fi participat la o emisiune-concurs, iar întrebarea ar fi fost: „Spune-mi numele fiecărui comitat din toate statele Americii.” Probabil că tovarăşul meu de drum ar fi fost singurul om capabil să răspundă corect.

Ce încerc să subliniez este: dacă ar fi avut o imagine de sine compatibilă cu IQ-ul său, fără îndoială că bărbatul cu pricina ar fi învătat destule lucruri care să îi fie realmente de folos.

Acum câţiva ani, am citit că omul de serviciu de la primăria din Portland, Oregon, avea un IQ de 173. M-a intrigat informaţia, iar mai târziu m-a uimit şi

interviul cu el. Reporterul îl întrebase de ce naiba lucra ca îngrijitor la primărie dacă avea un IQ de 173. Iar el răspunsese: „Am vrut un job în care nimeni să nu poată profita de mine.”

Mă rog, nu ştiu cum te-ai simţi tu dacă ai discuta cu o persoană având un IQ de 173, însă dacă asta mi s-ar întâmpla mie, *eu* aş fi cel îngrijorat că se va profita de mine. Dar nu mi-aş face nici cea mai mică grijă dacă aş sta de vorbă cu un om de serviciu. Ti-o garantez.

Nu e oare cel mai ciudat lucru pe care l-ai auzit vreodată? Acel individ nu voia să profite nimeni de el. Ei bine, aşa cum înţeleg eu ierarhiile, este mai probabil ca un om să profite de un biet îngrijitor decât de multe alte persoane – dar imaginea lui de sine era cea care l-a făcut să considere că se afla acolo unde îsi dorea să fie.

Nu uita, educaţia şi inteligenţa sunt două lucruri diferite. De exemplu, Henry Ford a abandonat şcoala la 14 ani, chiar dacă, după cum bine ştim azi, era extrem de inteligent. Cei mai de succes trei oameni pe care i-am cunoscut vreodată abia terminaseră clasa a treia, a cincea, respectiv a opta. Toţi au avut un succes colosal şi IQ-uri foarte mari. Numai că, întâmplător, educaţia lor formală era destul de limitată. Precizez asta deoarece se întâmplă adesea ca oamenii să spună: „Motivul pentru care

am o stimă de sine scăzută este că am terminat doar...”, ca apoi să numească ultima clasă absolvită.

învăţarea permanentă

Permite-mi să îţi împărtăşesc o informaţie uluitoare. Cel puţin aşa mi s-a părut mie. Ştiai că, dacă ajungi să obţii un doctorat, mai puţin de o jumătate de procent din totalul cunoştinţelor pe care le-ai dobândit au fost acumulate în urma învăţării într-un cadru formal? Iar asta dacă ajungi să îţi iei doctoratul. Adevărul este că rareori învăţăm f din alte surse.

Ştiai că, până în momentul când un copil împlineşte şase ani, două treimi din cunoştinţele pe care le va avea vreodată au fost deja învăţate? Ştiai că, potrivit descoperirilor unui studiu realizat în Missouri, până la vârsta de trei ani, un copil şi-a însuşit deja două treimi, adică între 60 şi 65% din vocabularul uzual?

De ce ti-am oferit informaţiile de mai sus?
Pur şi simplu pentru a-ţi arăta că

procesul de învăţare continuă pe toată durata vieţii noastre. Şi, cu toate acestea, unii oameni nu reuşesc cu adevărat să atingă succesul decât după ce împlinesc 40, 50, 60 sau 70 de ani – ori chiar cât Grandma Moses-, Nu îsi dau seama de asta decât după ce înaintează în vârstă.

Nu mă interesează de câte ori se învârte pământul în jurul soarelui, în timp ce tu stai pe această minge de noroi. Nu asta contează. Important este că trebuie să înţelegem cu toţii că putem începe chiar astăzi, din punctul în care ne aflăm, să facem schimbări care vor avea efecte de o însemnătate considerabilă.

Acum, n-aş vrea să mă înţelegi greşit. Nu minimalizez rolul educaţiei. Sunt un susţinător fervent al ei. în fiecare an, petrec în medie două ore pe zi pentru a-mi îmbunătăţi educaţia. Tot ce încerc să îti transmit este că educaţia nu se limitează nicidecum la sala de clasă. Nu trebuie să îti faci griji dacă ieşi dintre pereţii ei. Ai posibilitatea fie să te întorci în clasă şi să înveţi mai multe, fie să îţi transformi propria viată într-o sală de clasă şi să înveţi astfel ceea ce trebuie să ştii.

îţi *poţi* schimba imaginea.

CAPITOLUL 2
începe cât mai devreme

Poţi schimba ceea ce eşti şi poţi schimba
J I I I J
unde eşti, *dacă îţi schimbi modul de a gândi.*

în momentul în care scriu aceste rânduri, sunt absolut convins că poţi câştiga 50 000 de dolari pe an şi totodată să fii un ratat sau poţi câştiga 10 000 de dolari pe an şi să fii un om de succes. Vorbesc despre ceva mai mult decât despre nivelul de trai. Vorbesc despre calitatea vieţii. însuşirile unui om l-ar putea determina pe acesta să câştige mai mult decât un altul. în orice caz, o idee demnă de a fi luată în considerare este să folosim cât mai eficient posibil ceea ce avem.

Succesul nu rezidă în comparaţia dintre ce faci tu şi ce face altă persoană; el constă în ce faci tu în comparaţie cu ce eşti capabil să faci folosindu-te de ceea ce deţii şi de ceea
ce ţi-a fost dat. Care sunt, în esenţă, cauzele unora dintre dificultăţile pe care le întâmpinăm în viaţa din ziua de astăzi? Ei bine, societatea noastră negativistă este cauza majoră pentru o

proastă imagine de sine.

în cartea sa, *What to Say When You Talk to Your Seif,* Shad Helmstetter scrie că, până la împlinirea vârstei de 18 ani, unui copil obişnuit i se va fi spus de aproximativ 148 000 de ori „Nu” sau „Nu eşti capabil să faci asta”. Ei bine, dacă ţi se repetă la nesfârşit asemenea lucruri, până la urmă vei fi tentat să le crezi. Noi, ca indivizi, am fost crescuţi într-o societate care, în esenţă, este negativistă. îţi voi povesti doar câteva dintre incidentele pe care le consider reprezentative pentru ceea ce încerc să îţi explic.

Vorbele contează

De câte ori ai auzit sintagma „terrible twos”-? îmi amintesc foarte bine o zi anume în care fusesem plecat din oraş, apoi mă întorsesem acasă. Prima noastră nepoată avea pe atunci doi ani, iar când am intrat pe uşă s-a uitat în sus şi a zis: „Uite-l pe bunicul!” Şi-a luat

avânt şi a venit în fugă spre mine, emanând o feminitate minunată. Un păr superb, lung şi blond pe care orice producător de şampon din lume şi-ar dori să îl folosească în reclamele lui. Un zâmbet la care orice companie producătoare de pastă de dinţi ar jindul instantaneu, o personalitate care ar stârni invidia copiilor-vedetă de la televizor şi o inteligenţă care l-ar fi impresionat până şi pe Einstein.

Acum, vreau să înţelegi că spun aceste lucruri obiectiv, fără părtinire, fără prejudecăţi, exact aşa cum le-ar spune orice bunic. Eu doar subliniez asta. Am luat în braţe superba găluşcă de feminitate, am aruncat-o uşor în aer, apoi am prins-o şi am strâns-o în braţe. Copila s-a uitat fix la mine şi a zis: „Te iubesc, bunicule.”

îţi poţi imagina pe cineva numind aceşti ani „teribilii doi”? Sunt grozavii doi, extraordinarii trei, fantasticii patru, fabuloşii cinci, superbii şase, senzaţionalii şapte. Şi ghici care este imaginea de sine a fetiţei pentru că noi

credem asta? Exact! Ea va avea o imagine de sine sănătoasă, fiindcă a fost susţinută şi încurajată.

Aşadar, care este problema de bază?

într-o zi, luam prânzul la un restaurant cu autoservire din Dallas. în faţa noastră, la coadă, era o copilă care

plângea. O doamnă cu înfăţişare de bunicuţă s-a aplecat spre ea şi a întrebat-o: „Care-i problema, scumpo?” Răspunsul a venit din partea tatălui: „E rea, asta-i problema. E pur şi simplu rea.”

Altă dată, eram în Atlanta, Georgia, când un bărbat a venit la mine la birou cu cele trei fetiţe ale sale. Mi le-a prezentat pe acele trei copile frumoase: „Ea este cea care nu vrea să mănânce. Ea este cea care plânge mereu. Ea este cea care nu o ascultă pe maică-sa.” Ce făcea bărbatul, de fapt? Le spunea direct, chiar acolo: *îmi creaţi probleme, îmi creaţi probleme, îmi creaţi probleme.* Exact asta auzeau fetitele lui.

Adeseori, le fac părinţilor complimente cu privire la copiii lor, spunând: „Ce tânăr binecrescut!” Sau: „O, ce domnişoară isteaţă!” Sau: „Ce copil minunat aveţi!” Sau: „Este un mic gentleman!” Sau: „Este un puşti extraordinar!” Cu toate acestea, mulţi părinţi îmi răspund: „Mda, am avut noroc până acum, dar ştim că vor deveni cât de curând adolescenţi.” Ce realizează spunând astfel de lucruri? îşi programează copiii să devină rebeli şi să le facă probleme în viitor. Treaba asta mă uluieşte de-a dreptul.

Eram în Nashville, Tennessee, la aeroport. Pe când mă îndreptam către terminal, urmând să mă sui în avion, am

trecut pe lângă o mamă cu băieţelul ei, un copil foarte drăguţ de vreo patru sau cinci ani. Mergea încet, pe tocurile pantofiorilor săi. De când e lumea şi pământul se ştie că niciun copil nu a mers vreodată cu viteza potrivită. Şi, în timp ce treceam pe lângă ei, mama s-a întors către băieţel şi i-a zis: „Hai mai repede, prostule, o să pierdem avionul!” Exact aşa, cuvânt cu cuvânt.

Eram în Fresno, California, făcând jogging în parc. în vreme ce alergam, am trecut pe lângă o bunică şi nepoata ei. 0 fetiţă în vârstă de vreo cinci ani, foarte frumoasă. (Să-ţi explic cât de frumoasă era: semăna de minune cu nepoţica mea. Dacă asta nu te-a lămurit, atunci nu ştiu ce altceva ar putea s-o facă.) Pe când le depăşeam, am auzit doar aceste vorbe: „Te vor băga la închisoare pentru asta.” Chiar aşa, fetiţa avea patru sau cinci ani şi cineva urma să o bage la închisoare? Ce comentariu dăunător!

Bill Glass, care a purtat cruciade în închisori de pe întregul teritoriu al Statelor Unite, fost jucător profesionist de fotbal pentru Cleveland Browns, susţine că mai mult de 90% dintre bărbaţii şi femeile care se află în penitenciare în zilele noastre sunt de fapt oameni cărora părinţii le-au spus în mod repetat: „într-o zi vei ajunge la închisoare.”

Jim Sundberg, marele catcher al echipei de baseball Texas Rangers şi, ulterior, al campioanei mondiale Kansas City Royals, relatează că atunci când era copil şi trăia în Fresno, California, tatăl lui îi zicea în permanenţă: „într-o zi, după ce vei mai creşte, vei ajunge un mare jucător în Major League Baseball.” Jim i s-a alăturat lui Bill Glass într-una dintre cruciadele lui prin închisori. într-o pauză, când purtau o conversaţie lejeră, Jim i-a spus lui Bill: „Mă bucur extrem de mult că nu mi-am dezamăgit tatăl după ce am crescut.” Un prizonier aflat în apropiere l-a auzit şi a intervenit în discuţie: „Ştii ce? Nici eu nu mi- am dezamăgit tatăl când am crescut. Sunt exact acolo unde mi-a spus mereu că voi fi.”

Dacă acei doi taţi din Dallas şi Atlanta, mama din Nashville sau bunica din Fresno ar fi venit să mă întrebe: „Ce mă sfătuieşti să fac pentru a distruge imaginea de sine, atitudinea de învingător, entuziasmul, pofta de viaţă, creativitatea, interesul, iubirea şi mărinimia... Ce mă sfătuieşti să fac pentru a distruge toate astea din copilul meu?”, i-aş fi răspuns fiecăruia dintre ei: „Ţine-o tot aşa, eşti pe drumul cel bun.”

încredere în viitor – putere în prezent

Am povestit toate acestea pentru a sublinia că una dintre principalele cauze

ale unei proaste imagini de sine o constituie faptul că, în mult prea multe cazuri, ideile care îi sunt băgate în cap copilului au o negativitate extrem de accentuată. Dacă provii dintr-un astfel de mediu, nu mai sta cu capul plecat din pricina asta. Trecutul tău are un cuvânt greu de spus asupra prezentului, însă nu mă voi opri din a repeta vorbele doctorului Tony Campolo: „Trecutul este important deoarece îţi influenţează prezentul, dar nu este la fel de important ca modul în care îţi vezi viitorul.”

Prietenul meu John Maxwell a spus-o altfel: „Dacă există încredere în viitor, există putere în prezent.” Voi continua să insist asupra ideii de a-ţi dezvolta credinţa în viitor, determinându-te să vezi cine eşti şi de ce anume eşti capabil. Doctorul J. Allen Peterson susţine că există trei lucruri pe care le putem face pentru copiii noştri, astfel încât să le oferim un start magnific în viaţă. Iar aceste trei lucruri, cu mici adaptări, se aplică de minune şi adultilor. El le numeşte „Cei trei A” – *acceptare, afecţiune, aprobare.*

Primul A este *acceptarea.* Toată lumea vrea să fie acceptată. Dacă ne acceptăm copiii necondiţionat, atunci le creăm sentimentul de apartenenţă, sentimentul de siguranţă, care vor conta extrem de mult, influenţându- le viaţa într-un mod pozitiv.

Al doilea A este *afecţiunea,* lată un element de o importanţă crucială, în mod special când e vorba despre relaţia dintre taţi şi

băieţeii lor. Doctorul Ross Campbell, psihiatru din Chattanooga, spune că, în mod obişnuit, un băiat de şase ani primeşte numai o sesime din îmbrăţişările şi sărutările f 9f f de care are parte o fetiţă de aceeaşi vârstă. El subliniază faptul că, în clasa întâi, băieţii intră în necazuri de sase ori mai mult decât f fetele. Sunt de nouă ori mai predispuşi să aibă dificultăţi de vorbire, iar la vârsta de 10 ani, riscul de a necesita consiliere psihologică este de 10 ori mai mare în cazul lor decât în cel al fetiţelor. Mai departe, Ross Campbell relatează că, în toţi anii petrecuţi în cercetare şi practică efectivă, nu a cunoscut nici măcar un om, bărbat sau femeie, care să aibă vreo disfunctie sexuală dacă tatăl său a fost blând, grijuliu, atent şi afectuos.

Şi totuşi, există mulţi taţi de tip *macho man* care zic: „Dacă îmi pup băieţelul, probabil că o să ajungă efeminat”, când exact opusul îl reprezintă adevărata afecţiune. Acum, motivul pentru care am

insistat asupra taţilor este fiindcă ştiu că majoritatea mamelor le vor oferi băieţeilor toate îmbrăţişările şi toti

pupicii care le sunt necesari. Şi taţii fac o treabă destul de bună, însă doar până ce micuţii împlinesc patru sau cinci ani. După această vârstă, când copiii au cea mai mare nevoie, încep să se îndepărteze de ei. Atunci încep dificultăţile. Odată ajunşi la opt sau nouă ani, aceşti copii cred că a fi îmbrăţişaţi e ultimul lucru de dorit. Dar, permite-mi să îţi spun, acesta e, de fapt, primul lucru pe care ei şi-l doresc. Se presupune că trebuie să respingă îmbrăţişările deoarece şi prietenii

lor le resping. însă tocmai atunci devin extraordinar de importante.

Al treilea A este *aprobarea.* Când le oferim copiilor aprobarea, iar ei o primesc, atunci nu vor fi tentaţi să încerce droguri sau să întreţină relaţii sexuale la vârste fragede. Nu vor simţi nevoia să facă asemenea lucruri, fiindcă au parte de aprobare acasă. în locul procedurii obişnuite – pe care, din păcate, prea mulţi părinţi o urmează –, vrem să fim de partea pozitivă. La ce mă refer când spun „procedura obişnuită”?

De pildă, copilul vine de la şcoală cu un test cuprinzând 20 de întrebări. în clasă, reuşise să răspundă corect la 18 dintre ele. Cele două la care greşise fuseseră însemnate cu roşu. Ca părinţi, pe care dintre ele punem accentul? Ei bine, pe cele două greşite, iar nu pe toate celelalte la care răspunsese corect.

Alteori, facem comentarii generalizatoare precum: „Tu *niciodată* nu arăţi drăguţ.” Şi totuşi, este o mare diferenţă între a arăta neglijent într-o zi şi a nu arăta drăguţ niciodată. Sau: „Tu *mereu* scapi lucruri”, când un copil scapă din mână o farfurie ori alt obiect asemănător. Te rog, ai mare grijă în orice împrejurare de viaţă când rosteşti *mereu* sau *niciodată,* cuvinte care pot dramatiza diversele situaţii. Trebuie să fii

foarte atent la ceea ce spui. Trebuie să repari ce a *făcut* copilul sau angajatul, nu să repari copilul sau angajatul. Poţi să critici ce s-a întâmplat, dar nu să cerţi persoana. Trebuie să te confrunţi cu situaţia, încercând să o rezolvi.

Ce alte lucruri cauzează o imagine de sine proastă? De exemplu, un om poate avea de-a lungul întregii vieţi o imagine de sine excelentă, dar aceasta poate fi distrusă de un singur moment traumatizant. Când soţul sau soţia îşi anunţă partenerul: „S-a terminat între noi. Mi-am găsit pe altcineva”, prejudiciul adus imaginii de sine a celuilalt este imposibil de imaginat pentru cineva care nu a trecut niciodată prin aşa ceva. Efectul e pur şi simplu devastator.

Poate că un om a fost un angajat valoros, care şi-a susţinut familia. Onest, sincer şi credincios mulţi ani – iar apoi, într-o zi, are loc o fuziune sau se schimbă conducerea firmei şi respectivul îşi pierde locul de muncă. Sau un sportiv, bunăoară, poate juca un meci de fotbal splendid, dar să rateze în ultima secundă. Toată lumea vorbeşte f despre acel lucru care a mers prost în loc să vorbească despre toate celelalte care au mers perfect. Şi asta poate avea un impact asupra imaginii de sine a persoanei în cauză.

Conform spuselor doctorului James Dobson, în societatea noastră se acordă

prea multă importanţă inteligenţei şi frumuseţii. Totul se încadrează în această normă – atenţia, promovările, favorurile etc. Aici, trebuie să îmi recunosc o mică vină: şi eu am tendinţa de a înclina în această direcţie. Am observat că, în societate, un copil foarte atrăgător primeşte o atenţie incredibil de mare, pe când altuia, care nu e frumos decât în ochii părinţilor săi, nu i se acordă atenţie mai deloc. Altfel spus, societatea transmite ideea că, dacă nu eşti atrăgător din punct de vedere fizic sau dacă nu eşti inteligent, nu vei ajunge prea departe în această lume.

Calităţile necesare pentru succes

Preşedintele companiei noastre ne-a înştiinţat că avem acum peste 80 de salariaţi. Niciunul nu a fost angajat pentru că ar fi arătos. întâmplarea face ca unii dintre ei să fie chipeşi, dar şi-au obţinut jobul pentru că, fără excepţie, sunt oneşti, au personalitate şi integritate, sunt loiali şi de încredere, ştiu să iubească, au o atitudine minunată, o imagine bună şi relaţii grozave.

Scopul lor este bine stabilit – ei înţeleg că poţi avea orice îti doreşti în viată doar dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îsi doresc. Noi toti credem că acest lucru e foarte important. Da, unii dintre angajaţi sunt totodată extraordinar de inteligenţi. Evident, ne

trebuie şi asta. însă eu împărtăşesc multe dintre opiniile altor persoane: dacă cineva este necinstit, trag speranţa să fie un prost. Sincer vorbind, nu aş vrea să am ca angajat un escroc inteligent; mai degrabă aş accepta să am pe statul de plată un tâmpit.

Aşadar, ce căutăm în primul rând? Integritate. Ce anume cauzează o imagine de sine precară? Un om poate avea un semn din naştere, care va primi multă atenţie nedorită. Ar putea fi prea înalt ori prea scund, conform standardelor anumitor persoane. Ar putea fi prea gras ori prea slab, ar putea avea bărbia dublă (indiferent ce naiba o mai însemna şi asta), ar putea avea probleme cu dantura. Din pricina accentului pus de noi pe frumuseţea fizică, multă lume, atunci când vede un individ, sau când individul respectiv se priveşte în oglindă, judecă o personalitate de miliarde de dolari pornind de la ideea că s-ar putea să nu aibă toate calităţile fizice necesare sau considerate dezirabile în societatea noastră.

Mă gândesc acum la trei oameni. întâi, la Eleanor Roosevelt. Apoi la Jimmy Durante. Şi la Humphrey Bogart. Când mă uit la fotografiile acestor persoane, constat că niciuna nu era prea atrăgătoare din punct de vedere fizic. Prima dată când s-a ridicat în picioare pentru a ţine un discurs, Eleanor

Roosevelt a leşinat de fată cu toată lumea. Nu cred că ar fi câştigat vreun concurs de frumuseţe nici măcar în cea mai bună zi a ei. Dar a luat ceea ce avea, adică o minte foarte alertă şi inventivă, compasiunea pentru semenii săi, pofta de viaţă, interesul pentru ca lucrurile să fie făcute cum trebuie, şi a devenit una dintre cele mai respectate personalităţi ale vremii sale.

Mă uit la un om precum Jimmy Durante. Comediantul Jimmy Durante nu era tocmai bun de tras în poză. Avea un nas care părea de două ori mai mare decât al majorităţii oamenilor. Ceea ce ar fi putut să reprezinte un mare dezavantaj pentru el. în schimb, a atras în permanenţă atenţia mulţimilor asupra lui, iar în felul acesta a câştigat realmente o avere. A luat lămâile şi a făcut

limonada despre care am auzit cu toţii.[5]

Nici Humphrey Bogart nu s-ar fi calificat în finala vreunui concurs de frumuseţe masculină. Dar a luat propria duritate şi, aplicându-i talentul său înnăscut, a stârnit admiraţia a milioane de oameni. Milioane de

bărbaţi erau mai atrăgători din punct de vedere fizic, însă Bogart avea ceva aparte şi a fost hotărât să îsi dezvolte acel ceva

aparte.

Şi mă mai gândesc la o femeie în vârstă de 38 de ani care a spus că s-a născut urâtă, iar apoi a devenit de speriat. Cu alte cuvinte, nu era nicidecum o regină a frumuseţii. La 38 de ani, a luat o carte de dezvoltare personală, a citit-o şi a îmbrăţişat ideea că ar putea să îsi transforme viata într-una de succes. Şi-a amintit că, atunci când era la facultate, avea darul de a-i face pe oameni să râdă. Aşa că a ales să îşi clădească o carieră din a-i face pe oameni să râdă. Phyllis Diller a ajuns să câştige un milion de dolari într-un singur an. Mai târziu, a recurs la o mulţime de operaţii estetice, astfel că a devenit mult mai atrăgătoare decât fusese în urmă cu 30 de ani, pe când îşi schiţa viitorul.

Aceste poveşti spun răspicat două lucruri: 1) ia ceea ce ai şi 2) foloseşte-te de ceea ce ai.

CAPITOLUL 3

Fără comparaţii, te rog

O altă cauză generatoare de imagini de sine modeste constă în folosirea nedreaptă a comparaţiilor între experienţe, care nu au absolut nimic în comun cu aptitudinile. De exemplu, când locuiam la Dallas, pe Dilbeck Lane, într-o seară a plouat cu găleata şi, dintr-un motiv ciudat pe care nu voi reuşi să-l înţeleg niciodată, am hotărât ca exact în acea noapte să îmi bag maşina în garaj. Am decis să conduc până la garaj, luând-o pe aleea din spatele casei, care nu era pavată. Asta a fost prima greşeală. M-am împotmolit iremediabil chiar lângă propria locuinţă, pe aleea cu pricina. Am trudit, am transpirat şi am tocit cauciucurile maşinii şi asa mai departe, chinuindu-mă să ies din noroi.

Apoi m-am gândit: *Ei, lasă, nimeni altcineva nu va fi atât de nebun, încât să o apuce pe această alee taman în seara asta. Voi lăsa maşina aici peste noapte.* în dimineaţa următoare, am solicitat un camion de remorcare. Numai oamenii negativişti cheamă tractările, dar în acel moment chiar aveam nevoie de un vehicul special care să mă scoată de

acolo. Angajatul de la tractări a venit să evalueze situaţia. întâmplarea face că, înainte de a-l suna pe tip, încercasem iarăşi să scot singur maşina. împrăştiasem nisip, cărămizi şi scânduri şi îmi uzasem cauciucurile cât le-as fi uzat într-un voiaj până în Jackson, Mississippi, şi retur, în tentativa de a ieşi din groapa aceea.

Până la urmă, frustrat, am renunţat şi i-am chemat pe cei de la tractări. Un tip în vârstă s-a uitat puţin, apoi mi-a zis:

- Dă-mi cheile.
- Ce ai de gând să faci cu ele? l-am întrebat.
- Cred că pot scoate maşina de-acolo.
- Frate, e imposibil! M-am chinuit să fac asta toată seara şi toată dimineaţa.
- Totuşi, aş vrea să încerc.

Fiindcă sunt o persoană extrem de amabilă, manierată, grijulie şi înţelegătoare şi, cum nu doream să îl fac pe bătrân să se simtă prost, i-am dat cheile. Eram pregătit să fiu tot atât de amabil şi manierat şi când va fi eşuat în II I
încercarea de a scoate maşina. Urma să
îi I
zic: „Păi, e destul de adânc îngropată, aşa că nu trebuie să te necăjeşti. Şi eu m-am căznit degeaba o grămadă de timp ca să o scot de acolo.”

Bărbatul s-a suit la volan, a băgat cheia în contact, a pornit motorul, a virat un pic spre stânga, a făcut un balans de

două ori şi, în aproximativ şapte secunde, a scos maşina din locul în care se împotmolise – simplu ca bună ziua! Fusese atât de uşor, încât, după ce a înconjurat casa şi s-a întors, se simţea stânjenit de treaba asta. Nici nu-i venea să mă privească în ochi.

I-am zis:
- Frate, cum naiba ai reuşit să faci aşa ceva?
- Păi, am copilărit aici, în estul Texasului, şi scot maşini din gropi mai adânci decât asta de pe la 12 ani.

Omul acela nu era mai deştept decât mine, doar că avea o altă experienţă. Vezi tu, nu trebuie să te simţi niciodată inferior din cauză că altcineva are o experienţă diferită de a ta. Eu m-aş simţi pierdut până şi în departamentul de livrări de la firma unde lucrez. Complet pierdut! Mi-ar fi aproape imposibil să expediez ceva la preţul corect, la adresa corectă, punând şi eticheta corectă.

De multe ori, ne uităm la doctori cu o admiraţie absolută. Şi mie mi se întâmplă. Sunt uimit că medicii pot învăţa cuvintele acelea sofisticate şi, pe deasupra, pot să le identifice, asociindu-le cu anumite părţi ale corpului şi cu anumite simptome ale pacienţilor – şi toate celelalte merite ale lor. Dar când te gândeşti câţi ani au mers la şcoală, când te gândeşti la miile de ore de practică, îţi dai seama că există

probabilitatea ca, dacă tu şi cu mine am fi petrecut acelaşi număr de ore studiind medicina, să fi devenit şi noi medici.

Pun pariu cu tine pe nouă dolari şi cinci cenţi, non-pariul meu favorit, că, dacă medicul cel genial ar primi chiar acum postul tău, ar fi incapabil să se descurce, până când nu acumulează experienţa pe care o ai tu la acel loc de muncă. Este în regulă să admiri alţi oameni, alţi profesionişti. Eu o fac. Ştiu că şi tu o faci. Este în regulă să îi admiri, dar asta nu are nicio legătură cu poziţia ta în ierarhia socială. Tu eşti bun la ceea ce faci şi poţi deveni tot mai bun în domeniul tău.

Există pe planetă aproximativ un miliard de chinezi, iar toţi cei cu vârsta de peste un an pot face un lucru pe care eu nu îl pot face şi pun pariu că nici tu. Ei pot vorbi limba chineză. Dar asta înseamnă că sunt mai deştepţi decât noi sau înseamnă doar că au o experienţă diferită? Există aproximativ şapte milioane de australieni în stare să facă o chestie care pe mine m-ar speria de moarte. Ei pot conduce pe partea cealaltă a soselei. Dar asta înseamnă că sunt mai deştepţi decât noi? Nu. înseamnă doar

că au o experienţă diferită.

Ceea ce încerc să spun e că trebuie să te concentrezi asupra aspectelor pozitive, nu asupra celor negative. Te rog, nu te simţi inferior pentru că altcineva poate să facă un anumit lucru mai bine decât tine.

Zilele trecute, am schiţat o listă cu lucruri pe care nu le pot face. Nu pot să îmi completez singur declaraţia unică privind impozitul pe venit. Nu mi-am putut extirpa singur amigdalele. Nu îmi pot plomba singur dantura. Nu ştiu nimic despre cum se repară un automobil; totuşi, am reuşit să înnădesc o curea de transmisie când eram foarte tânăr. Nu pot repara nimic de natură electrică. Există mii de lucruri pe care nu le pot face. Dar asta nu mă deranjează şi sper că nici pe tine nu te supără că alte persoane pot face toate lucrurile care ţie ţi se par imposibile. Ştiu să vorbesc şi ştiu să scriu şi acestea sunt lucrurile asupra cărora mă concentrez. Ce încerc să zic? încerc să te sfătuiesc *să îti*

găseşti punctele forte şi să ţi le dezvolţi.

în urmă cu nouă ani, mi-am dat seama că nu sunt un om de afaceri bun. Mi-a trebuit timp ca să recunosc asta, dar am înţeles că într- adevăr nu eram, aşa că am început să caut o persoană organizată, care să ştie cum să conducă un business, care să fie un manager priceput, iar acesta a fost momentul intrării în scenă a lui Ron. Când ni s-a alăturat, echipa noastră avea cam 12 oameni. Acum, suntem peste 80. Angajarea lui mi-a oferit timpul necesar pentru a mă ocupa de lucrurile pe care ştiu să le fac. Am adus pe altcineva pentru a face lucrurile pe care *el* ştie să le facă bine.

De vreme ce nu putem fi campioni la toate, multe persoane au tendinţa firească de a minimaliza talentele sau calităţile la care *chiar* excelează. Pe parcurs, uneori ajungem să afişăm o falsă modestie. *Nu ar trebui să t*
ne gândim că suntem mai buni sau mai răi decât altcineva. Ca indivizi, suntem unici şi diferiţi fată de oricine altcineva.
//

Aproximativ 11 miliarde de oameni s-au perindat pe acest pământ, însă niciodată nu au existat doi care să fie identici. îţi pot spune cu toată sinceritatea că eşti cu adevărat unic. în mod categoric, eşti diferit. Trebuie să înţelegi asta. Te va ajuta în privinţa ameliorării imaginii de sine.

La una dintre întruniri, o femeie a venit la mine şi mi s-a adresat: „Domnule

Ziglar, am 32 de ani. Mi-am procurat toate casetele dumneavoastră audio. într-una dintre ele, repetaţi: «Spune-le copiilor tăi că-i iubeşti. Spune-le că-i iubeşti.» în cei 32 de ani ai mei, nimeni nu mi-a declarat niciodată că mă iubeşte. Niciodată nu le-am spus fetiţelor mele, care au opt şi zece ani, că le iubesc, dar am tot ascultat caseta aceea şi dumneavoastră mă îndemnaţi mereu de pe bandă: «Spune-le copiilor tăi că-i iubeşti.» Aţi explicat şi că, dacă nu le zic asta, atunci când vor creşte şi se vor căsători, nu le vor spune niciodată nepoţilor mei că sunt iubiţi. Cineva *trebuie* să rupă cercul vicios."

Doamna a adăugat: „într-o zi, am răbufnit. Le- am spus răspicat că le iubesc. Pentru o clipă, au rămas şocate, iar apoi m-au apucat amândouă şi au început să mă îmbrăţişeze... Din acel moment, totul a devenit mult, mult mai uşor."

Şi a încheiat: „Domnule Ziglar, nu v-ar veni să credeţi ce probleme psihice aveau fetele mele. Erau rele, îngrozitoare, uneori regresau până la comportamentul unor copii mult mai mici. Dar la 60 de zile după ce am început să le spun că le iubesc, 98% dintre probleme s- au rezolvat!"

Profetul din străvechime a zis bine când a afirmat că dragostea nu va pieri niciodată.^ Sunt absolut convins că

iubirea va îndrepta nenumărate greşeli.

Acum, te rog să mă înţelegi bine. Ultimul lucru pe care vreau să îl fac este să copleşesc pe cineva cu sentimente de vinovăţie. Trecutul a rămas în spatele nostru, dar dacă te uiţi în urmă şi spui: „O, dacă aş fi făcut asta, lucrurile ar fi fost diferite”, atunci mesajul meu nu a reuşit să ajungă la tine. Vreau să privim cu toţii spre viitor. Deşi am comis multe greşeli ca părinte, am convingerea că în familia mea am făcut tot ce am putut mai bine cu informaţiile pe care le-am avut şi în condiţiile specifice vremurilor respective. Sunt sigur că şi tu ai făcut, sau faci, exact acelaşi lucru.

Uită trecutul, dar învată din experiențele trecutului. Adună noi informații și aruncă o ʃ ʼ
privire proaspătă spre viitor, folosind ceea ce ai. Poţi face ceva pentru a influenţa viitorul, dar nu poţi face nimic pentru a schimba trecutul.

CAPITOLUL 4

Manifestări ale unei imagini de sine precare

Acum, vom trece la cea de-a doua etapă din construcţia imaginii de sine.

Un bătrânel mergea pe stradă vorbind singur, iar cineva l-a oprit şi l-a întrebat: „Ascultă, prietene, de ce vorbeşti de unul singur?”

Bărbatul în vârstă i-a răspuns: „Păi, din două motive. în primul rând, îmi place să stau de vorbă cu oameni inteligenţi. în al doilea rând, îmi place să ascult oameni inteligenţi.”

Ei bine, aş zice că bătrânelul cu pricina avea o imagine de sine destul de bună. De altfel, şi doctorul Joyce Brothers, psiholog, susţine că persoanele care vorbesc singure au o inteligenţă un pic peste medie. Pe aceia dintre voi care procedează aşa îi încurajez să continue. însă, totodată, aş vrea să exprim o opinie personală. Consider că este în regulă să îţi răspunzi singur, dar dacă te surprinzi vreodată spunându-ţi: „Nu, nici pomeneală!”, înseamnă că ai întrecut măsura. înseamnă că exagerezi. Şi nu vrem să ajungem într-o asemenea situaţie.

Am fost crescut în orăşelul Yazoo City, Mississippi, şi ştiu că mulţi oameni încearcă să îi impresioneze pe alţii lăudându-se că sunt din Yazoo City, dar, crede-mă, eu chiar sunt de acolo. M-am născut în L.A., asta însemnând Lower Alabama, şi am copilărit în Yazoo City. Nu este un loc mare; doamna care vinde produse Avon răspunde şi de trasul clopotelor la biserica locală. Da, într-adevăr, este mic. Strada principală trece prin spălătoria auto. Pentru a face ca urbea noastră să pară mai mare, am atârnat o oglindă la capătul străzii principale. Nu avem ceea ce se cheamă un beţiv al satului; există un comitet care împarte această responsabilitate. La un moment dat, am avut un proiect de modernizare urbană şi am vrut să trasăm o dungă pe mijlocul străzii principale. Atât că, înainte de asta, am fost nevoiţi să lărgim strada – cum spuneam, nu e un loc mare.

Nu mă deranjează să fac glume despre localitatea mea de baştină, ba chiar îmi place, şi îţi voi spune imediat de ce. Yazoo City este oraşul natal al fostului preşedinte al Asociaţiei Medicale Americane. Este oraşul „natal al ultimului preşedinte al Organizaţiei Americane a Barourilor, oraşul natal al fostului preşedinte şi vicepreşedinte care a condus Convenţia Baptistă Sudică şi oraşul natal al comediantului Jerry Clower. Este oraşul natal al fostului preşedinte şi editor al

Harper's, precum şi oraşul natal al câtorva distinşi jurişti. N-am habar ce s-a întâmplat cu ceilalţi trei. Pot face glume despre oamenii din oraş pentru că au o imagine bună datorită a ceea ce au realizat în viată.

Unul dintre modurile prin care îţi poţi da seama dacă o persoană are o imagine de sine bună, sănătoasă constă în felul cum reacţionează atunci când cineva o ia un pic peste picior. Astfel, persoana care nu are o imagine de sine bună, sănătoasă pur şi simplu nu suportă când cineva o tachinează, la totul foarte personal. Priveşte lucrul ăsta ca pe o critică sau ca pe o bătaie de joc, fără să priceapă că printr-o tachinare benignă i se aduce, de fapt, un compliment.

Confruntarea

Confruntarea nu aduce mereu soluţia la o problemă; dar, până când nu te confrunţi cu problema, nici nu vei găsi vreo soluţie pentru ea. Ceea ce vom face în acest capitol este să analizăm manifestările unei imagini de sine deficitare. Dacă recunoaştem semnele în

cazul altor persoane, dar şi la noi înşine, putem înfrunta problema şi o putem rezolva. Atunci când am identificat corect problema, tocmai am făcut un pas important către soluţionarea ei.

La vremea când eram un tânăr comis-voiajor, aveam o problemă serioasă în privinţa imaginii de sine. Lucram în domeniul vânzărilor directe de 14 ani. Nu îţi pot spune de câte ori am renunţat să mai bat la câte o uşă. Mi se întâmpla în fiecare zi. Sunam la soneria unui potenţial client, iar apoi, în loc să mă duc să sun la uşa vecinului său, mă urcam în maşină şi mergeam 32 de kilometri pe autostradă până la următorul potenţial client de pe listă. îmi ziceam că ar trebui să planific din timp ceea ce urma să spun. Raţionamentul meu era că, dacă aş fi avut abordarea corectă, aş fi reuşit să intru în casa omului şi să îi vând produsul. Dar dacă eram refuzat într-un loc, nu mă simţeam pregătit să merg la vecin. Mă foloseam de scuza că aveam de plănuit cum urma să îl îmbrobodesc. Realitatea este că nu puteam suporta încă o respingere la un interval atât de scurt – ceea ce pur şi simplu însemna că aveam o imagine de sine foarte proastă.

în prezent, folosesc termenul „respingere” în mod deliberat, fără reţineri, pentru că mulţi oameni care întrebuinţează cuvântul

gândesc în acelaşi fel. Dacă aş fi înţeles despre ce vorbeşte Fred Smith în cartea sa *You and Your Network,* cu siguranţă aş fi avut mult mai mult succes la începutul carierei mele în domeniul vânzărilor.

Fred spune că, atunci când sunt nepoliticoşi şi te resping, oamenii nu te resping pe tine personal. După părerea sa, nici nu se poate vorbi despre o respingere, ci despre refuzul încheierii unei tranzacţii. Şi mai spune că respectivii ar fi refuzat pe oricine le-ar fi bătut la uşă. Nu este vorba despre tine, nu are nimic de-a face cu tine. Totodată, Fred susţine că, atunci când potenţialii clienţi te tratează chiar foarte urât, în cele mai multe cazuri nu este pentru că vor să te rănească. O fac din cauză că ei înşişi au o suferinţă.

Prin urmare, dacă suntem în stare să înţelegem asta, vom găsi puterea să ne ocupăm de acei oameni mult mai eficient şi, implicit, să ne ocupăm de noi înşine mult mai eficient.

Ca tânăr om de vânzări, plecam pe teren cu gândul de a încheia tranzacţii, însă ajungeam să îi vizitez doar pe cumpărătorii aproape siguri ori pe clienţii cărora le vândusem şi anterior ceva. De parcă trebuia să le mai repar o dată echipamentul. Ce aveam de făcut era foarte simplu. De fapt, tergiversam. Mergeam la magazinul alimentar pentru a-i lua copilului un litru de lapte, deşi

frigiderul era deja plin ochi cu lapte. Auzeam un „clic, clic, clic” sau un „poc, poc, poc” în cauciucul din stânga faţă, aşa că mă duceam să îl verific la vulcanizare. Serios, doar nu era să ajung la ţară, să îmi cedeze cauciucul şi să nu mai am cum să mă întorc în oraş! Toate acestea sunt pur şi simplu manifestări ale unei imagini de sine modeste.

Prietenul meu Chris Hegarty, care se numără printre cei mai remarcabili traineri din SUA în domeniul comerţului, afirmă că 63% dintre toate interviurile din vânzări se termină fără nicio tentativă reală de a încheia tranzacţia. De regulă, vânzătorul vorbeşte încontinuu, sperând că potenţialul client va spune în cele din urmă: „Bine, fie, îl cumpăr.” Aşa, nu va fi nevoit să îşi pună la bătaie preţiosul ego. Cea mai bună cale de a evita respingerea este să nu-i ceri niciodată potenţialului client să cumpere. Iar unii oameni isteţi din vânzări devin foarte pricepuţi în a face exact acest lucru, lată un motiv pentru care, după- amiaza, vei descoperi la cinematograf o mulţime de vânzători. Poate că te întrebi de unde ştiu că se duc la cinema după-amiaza. Păi, i-am văzut cu ochii mei, de-aia ştiu că sunt acolo după-amiaza.

Respingerea sau refuzul

Scuze şi diversiuni asemenea celor de

mai
înainte sunt doar manifestări ale unei stime de sine şubrede. Prin urmare, trebuie să înţelegem care este diferenţa dintre respingere şi refuz. De-acum, mezinul meu le înţelege foarte clar pe amândouă. Când, fiind de-o şchioapă, îmi cerea ceva şi eu îl refuzam, nu se simţea absolut deloc respins. Simţea doar că tatăl său nu a priceput bine întrebarea. Nu se supăra pe mine; aştepta vreo cinci minute, dându-mi şansa de a corecta o greşeală evidentă. Asta trebuie să facem cu toţii: să înţelegem că nu e o respingere atunci când cineva refuză o anumită solicitare. Fie că discutăm despre o promovare, o mărire de salariu sau orice altceva, în majoritatea cazurilor este vorba despre o decizie de afaceri. Aşadar, trebuie să o tratăm ca atare.

Mulţi oameni vrednici nu primesc măriri de salariu, nici promovări din cauză că nu ştiu cum să le ceară. Au o atitudine greşită când cer, au resentimente, iar asta reprezintă un indiciu al celor de mai sus. Ei nu se apropie de un rezultat favorabil deoarece se simt respinşi din start. Se aşteaptă la încă o dezamăgire; în mintea lor persistă respingerea. Dacă aceasta este şi situaţia noastră, trebuie să înţelegem exact cum stau lucrurile. Numeroşi oameni nu cer măriri de salariu, fiindcă, în mintea lor, nu se văd pe ei înşişi primind un spor la leafă sau o

promovare în funcţie.

Când ştii că ai merita o mărire de salariu, însă îţi este refuzată, sau dacă angajatorul zice: „Da, bineînţeles că sunt mulţumit de tine” ori dacă spune: „Nu” sau: „Poate”, nu te supăra din această pricină. Răspunde-i doar: „Sunt sigur că ai un motiv logic din perspectiva afacerii pentru care mă refuzi momentan. în primul rând, vrei să îmi spui care este motivul? Şi, în al doilea rând, ce pot face pentru a-mi câştiga dreptul la o mărire de leafă (sau o promovare)? Ce pot face pentru a-ţi uşura munca, astfel încât compania noastră să devină una mai productivă, mai profitabilă?” îţi garantez că, atunci când vei privi răspunsul din acest unghi, şansele tale vor creşte considerabil. Felul în care te vezi pe tine este foarte, foarte, foarte important. Pe de altă parte, modul în care percepi valoarea pe care o reprezinţi pentru companie poate fi extrem de diferit de modul în care vede asta şeful tău. Trebuie să luăm în considerare
l ambele perspective.

Prietenul meu Bill Gove, speaker profesionist cu experienţă de foarte mulţi ani, povesteşte despre un bărbat care fusese dat în judecată; viaţa lui urma să fie hotărâtă la proces. Era acuzat pentru uciderea cuiva, pentru îndesarea cadavrului într-o valiză şi pentru tentativa de a expedia valiza peste graniţă, în Mexic. A fost prins în

timp ce încerca să livreze bagajul, iar avocatul care îi pleda cauza s-a exprimat astfel: „Ştiu, doamnelor şi domnilor juraţi, ce ar putea crede unii dintre voi. Ştiu ce crede legea. Aproape toţi consideraţi că am un client care e un criminal nemilos, un om fără suflet, un ucigaş cu sânge-rece.” Şi a continuat: „Adevărul este că a fost prins doar pentru că degetul mare al victimei ieşea din valiză. Voi îl vedeţi ca pe un criminal, eu îl văd ca pe un amărât care nu se pricepe la împachetat.” Ei bine, iată că perspectiva poate fi destul de diferită.

Manifestări evidente

Să aruncăm o privire asupra câtorva manifestări evidente ale unei imagini de sine deficitare.

De ce trebuie să ştim care sunt semnele unei imagini modeste asupra propriei persoane? Fiindcă, atunci când le recunoaştem, le putem gestiona. Probabil că voi repeta asta de cel puţin trei ori până la sfârşitul cărţii de fată.

Nu poţi accepta complimente

O persoană care are o proastă imagine de sine nu poate accepta un compliment.

De exemplu, îi spui cuiva: „îmi place la nebunie rochia ta.” Iar doamna respectivă îţi răspunde: „Vechitura asta?”

Sau: „O, ce costum frumos porţii” La care bărbatul complimentat de tine zice: „L-am luat de la un magazin cu haine secondhand.”

Sau: „Puiul ăsta e chiar delicios.” Gospodina îţi răspunde: „Ei bine, ar fi trebuit să îl las la marinat un pic mai mult.”

Sau: „Ai predat un raport excelent.” Iar replica omului este: „Mi-aş fi dorit să am mai mult timp la dispoziţie ca să-l pregătesc. Of, ce păcat că nu m-au înştiinţat mai din vreme...”

Efectiv, unii oameni nu pot accepta un compliment sincer.

Tot ce trebuie să rosteşti după ce primeşti un compliment este un simplu „Mulţumesc”. Asta i-ar face pe toţi cei implicaţi să se simtă mult mai bine.

0 proastă imagine de sine se reflectă şi în modul în care ne gestionăm viaţa personală. Când îi spui unui tânăr cu o imagine de sine lamentabilă că ar trebui să se ferească de droguri, ar fi gata să te strângă de gât. De cele mai multe ori, răspunsul lui, cel puţin acela din mintea sa, este: *Nu-mi trânti mie asemenea prostii. Prietenii mă asigură că te fac să te simţi într-al nouălea cer. Te fac să te simţi important. în plus, să zicem că drogurile nu sunt bune pentru mine. Ce contează? Sunt un nimic, sunt un nimeni. N-am ce pierde!* 0 persoană cu o

bună imagine de sine nu ar răspunde astfel.

Când îi sfătu ieşti să înveţe şi să respecte legea, dacă tinerii au o imagine de sine proastă, se întâmplă adeseori să fie atât de negativişti, încât să spună: „Nu-mi ajută la nimic. Cărţile au fost deja aruncate. Eu n-am primit o mână bună. Copiii bogaţi se vor alege cu toată distracţia. De ce nu m-aş distra şi eu un pic acum?”

Dacă îi spui unei tinere cu o imagine de sine precară: „Ar trebui să te păstrezi pentru după ce te căsătoreşti”, primul ei gând este: *Cine o*

să se mărite cu mine? Ce sanse am? De ce să nu mă distrez puţin chiar acum? Doar asta contează. Grupul meu de prietene îmi spune că trebuie să fac asta ca să fiu acceptată în gaşcă. Oricum, n-am nimic de pierdut, de ce să nu-i dau înainte?

Gelozie inutilă

Un individ cu o proastă imagine de sine este gelos fără să aibă motiv. Acum, nu mă refer la gelozia cu motiv întemeiat. Stimată doamnă, dacă bărbatul vine acasă mirosind a bucurie şi cu ruj pe gulerul cămăşii, gelozia nu e manifestarea unei proaste imagini de sine. Nu are nicio legătură cu asta. Dar unii oameni zic: „îl iubesc atât de mult, că nu pot să-l scap din priviri.” Sau: „O

iubesc atât de mult, încât nu vreau să o pierd din ochi.” Ceea ce spun ei, de fapt, este: „Nu înţeleg de ce persoana asta s-a căsătorit cu mine. Categoric nu o merit.”

O comportare geloasă şi critică se numără printre manifestările unei imagini de sine deficitare. Astfel de persoane nu pot suporta o critică bine intenţionată, constructivă; pur şi simplu, nu admit niciun fel de critică. Una dintre manifestările interesante ale unei stime de sine scăzute o reprezintă celebra „gură care turuie”. Am avut cândva un astfel de angajat. Era un om care, dacă îl întrebai cât e ceasul, îţi spunea cum să construieşti un ceas. La propriu. Sunt sigur că ai întâlnit asemenea indivizi. Te prind la înghesuială sau vin în vizită la tine şi încep să vorbească şi nu le mai tace gura şi spun doar lucruri inutile.

Atunci când, în sfârşit, îi convingi că e timpul să plece, ori când dau semne că s-ar pregăti de plecare, ajung la uşa de la intrare, o deschid, după care mai stau cinci minute, vorbindu-ţi încontinuu chiar acolo, în prag. Dacă se întâmplă ca tu să fii musafirul lor şi dai să pleci, te însoţesc până la maşină. Iar în timp ce ieşi din parcare, îţi fac semn să cobori geamul, fiindcă mai au ceva să îţi spună. Sunt convins că ştii foarte bine genul de persoană despre care vorbesc.

Prea zgomotos ori prea tăcut

Clovnul clasei este exemplul tipic de individ care are o imagine de sine precară. Ajunge cu câteva minute întârziere şi, bineînţeles, zăpăceşte pe toată lumea. „A, aţi şi început ora, doamnă Brown? Ce, aveam vreo temă pentru azi?” Sunt acei oameni care se tem că nu pot atrage atenţia asupra lor numai datorită propriei personalităţi. Prin urmare, trebuie să se dea în spectacol.

La polul opus, există persoane tăcute care au o imagine de sine jalnică. Ele cred că nu au absolut nimic de oferit. Au citit undeva că apele liniştite sunt adânci şi că e mai bine să taci, lăsându-i pe ceilalţi să creadă că eşti inteligent, decât să vorbeşti şi să le demonstrezi tuturor că eşti un prost.

Totuşi, dă-mi voie să subliniez faptul că, în cazul clovnului clasei, al omului căruia îi turuie gura sau al celui tăcut, deşi aceste trăsături de personalitate ar putea fi într- adevăr manifestări ale unei proaste imagini de sine, lucrurile nu stau întotdeauna aşa. Dacă cineva etalează oricare dintre cele trei caracteristici, nu este obligatoriu să aibă o imagine de sine deficitară, însă probabilitatea de a avea o astfel de imagine e destul de mare.

Am menţionat ideea de mai sus fiindcă, dacă vreuna dintre aceste caracteristici te descrie pe tine, procesul de

identificare te va încuraja să faci demersurile necesare pentru a schimba ceva în privinţa asta. Iar dacă trăsăturile cu pricina pot fi folosite pentru a descrie un prieten sau un asociat al tău ori vreo rudă a ta, îţi va permite să le recunoşti şi apoi să îi sari în ajutor persoanei respective.

Lipsa angajamentelor

0 altă manifestare a unei proaste imagini de sine o constituie lipsa angajamentelor. Aceşti oameni nu îsi stabilesc obiective. Se f f gândesc: *Dacă îmi iau un angajament, dacă îmi fixez un scop, dacă spun că voi face un lucru şi nu reuşesc s-o scot la capăt, asta îmi va distruge complet imaginea de sine. Prin urmare, câtă vreme nu îmi iau niciun angajament, nu există posibilitatea să dau greş.* Rareori persoanele negativiste sunt perseverente, fiindcă pur şi simplu nu cred că sunt capabile să îndeplinească vreun obiectiv.

Comportamentul urât faţă de alţii

De multe ori, o proastă imagine de sine se manifestă în modul de a ne purta cu persoanele aflate într-o poziţie de subordonare. Iar altă situaţie extrem de supărătoare pentru mine este atunci când văd pe cineva abuzând de un om care nu se poate apăra. Adeseori, un chelner sau o chelneriţă, de exemplu, nu

se poate apăra cum se cuvine. De asemenea, un funcţionar ori un angajat începător nu se poate apăra cum se cuvine în majoritatea cazurilor.

Cel mai rău m-am supărat într-o zi, cu ani în urmă, când un asociat mi-a abuzat verbal secretara. A fost un gest complet injust şi nemeritat. Dacă individul avea chef de ceartă, ar fi trebuit să se certe cu mine. Eu pot să ripostez. Dar biata femeie nu era în postura de a riposta. îţi poţi paria toţi banii pe faptul că o persoană care procedează astfel are un set de valori distorsionat şi, totodată, o proastă imagine de sine.

Generozitatea excesivă

Adesea, noii angajaţi cu o imagine de sine precară fac promisiuni nerealiste cu privire la ceea ce pot să realizeze. Acelaşi lucru îl poate face şi un nou antrenor, un nou profesor ori un nou agent de vânzări. Dacă ies cu prietenii la un suc, mulţi tineri cu o proastă imagine de sine insistă să achite ei nota de plată. Aceştia nu consideră că merită să fie prieteni cu alţii în virtutea calităţilor personale, aşa că se gândesc: Dacă *plătesc eu sucurile, amicii vor considera că sunt băiat bun, mă vor accepta în gaşca lor şi mă vor invita în oraş şi altă dată.*
///

Cu foarte mulţi ani în urmă, pe când eram director de vânzări, mă uitam

atent la agenţii despre care ştiam că sunt lefteri. Atât de lefteri, încât, dacă un bilet pentru o călătorie în jurul lumii ar fi costat 50 de cenţi, nu ar fi avut bani să plece nici câţiva metri mai încolo. Şi, cu toate astea, i-am văzut pe unii dintre ei insistând vehement să plătească nota atunci când ieşeau în oraş cu grupul de colegi. Aveau convingerea că nu ar fi fost cu putinţă să fie acceptaţi doar pentru ceea ce reprezenta persoana lor.

Curăţenia exagerată

Uneori, proasta imagine de sine se manifestă prin înclinaţia spre curăţenie excesivă. De pildă, unele gospodine se apucă să şteargă imediat, dacă verşi un strop de cafea când îţi aşezi ceaşca la loc pe farfurie. Spală scrumiera înainte ca un fumător să îsi f termine prima ţigară. Am auzit despre o doamnă care era atât de meticuloasă, încât, dacă soţul ei se trezea noaptea ca să se ducă la toaletă, până când acesta revenea, ea deja făcuse patul. Consider că o asemenea atitudine este exagerată şi, în mod sigur, indică ceva nu tocmai în regulă.

Frica de a disciplina

O altă manifestare a unei imagini de sine modeste se observă în cazul părinţilor care nu îşi disciplinează niciodată odraslele. Se tem că nu vor mai fi iubiţi de copiii lor şi, după cum

susţin ei, îi iubesc atât de mult, încât nu pot face nimic pentru a le corecta comportamentele nepotrivite. Ceea ce înseamnă, de fapt, că nu îşi iubesc cu adevărat copiii. Le e atât de frică să nu le piardă iubirea, încât sunt dispuşi la absolut orice pentru a preveni asta. Tragedia este că, astfel, ei viciază relaţia reciprocă, le fac rău copiilor şi afectează viitorul acestora. Părinţii care au o bună imagine de sine înţeleg că dragostea adevărată le cere să facă tot ce este mai bine pentru copiii lor.

Teama de a întreba

Un elev care nu îşi chestionează profesorul despre o notă primită sau despre o temă ar putea avea o proastă imagine de sine. Există anumite moduri de a face asta. Nu te duci direct la catedră, baţi din picior şi comentezi nervos: „De ce mi-aţi dat doar nota 5? Meritam un 7.” în schimb, poţi să mergi discret la profesor şi să îi zici: „Am fost foarte dezamăgit de nota pe care am primit- o. Mă întreb dacă nu mi-aţi putea explica ce să fac pentru a fi mai bun. Sincer, eram convins că de această dată voi obţine o notă

mai mare. Vă rog, putem parcurge lucrarea împreună ca să îmi dau seama de ce am luat 5, şi nu 7?” Eu unul nu am văzut niciodată un profesor responsabil care să nu reacţioneze pozitiv la o asemenea abordare.

Acelaşi lucru este valabil, cum am spus şi mai devreme, pentru angajaţii care sunt refuzaţi atunci când solicită o mărire de
salariu sau o promovare.

Promiscuitatea

în ceea ce priveşte imaginea de sine, manifestarea cu impactul cel mai mare pe termen lung asupra copiilor noştri apare în perioada pubertăţii şi în primii ani ai adolescenţei lor. Se întâmplă atunci când copilul care are o proastă imagine de sine şi nu se bucură de prea mulţi prieteni îşi dă seama, într-o bună zi, că John e diferit de Mary, că băieţii sunt diferiţi de fete. John se întâlneşte cu Mary, dar John a trăit până atunci cu senzaţia că a fost întotdeauna f
respins. La rându-i, Mary a trăit toată viaţa cu aceeaşi impresie – iar acum se descoperă reciproc. Acum, cei doi descoperă că există chimie şi în altă parte decât în laborator. Şi încep să se ataşeze unul de celălalt. Pentru prima dată, au găsit pe cineva care îi iubeşte aşa cum sunt. 0 situaţie foarte volatilă e pe cale să se declanşeze.

Acesta este unul dintre motivele pentru care studiul realizat de Concerned Women for America arată ceva destul de curios, lată ce s-a relevat: în cazul fetelor care încep să iasă la întâlniri de la vârsta de 12 ani, există o probabilitate de 5 la 1 ca, până la terminarea liceului,

să fie implicate într-o relaţie sexuală. Pentru fetele care încep să iasă la întâlniri după 16 ani, şansele sunt de 5 la 1 de a nu fi implicate într-o relaţie sexuală până la terminarea liceului. Semnificativ, nu? Prin urmare, imaginea de sine a părinţilor influenţează modul în care îşi cresc copilul. De multe ori, copilul resimte incredibil de acut presiunea anturajului de a începe să iasă la întâlniri. în definitiv, toţi colegii fac asta.

îmi amintesc perfect momentul în care cea mai mare dintre fiicele noastre a început să ne preseze în privinţa întâlnirilor. Cu ochii în lacrimi, mi-a zis: „Dar, tati, toţi băieţii buni vor fi luaţi curând...” Şi, crede-mă, vorbea cât se poate de serios. Acum, sunt extrem de încântat că am reuşit în cele din urmă să o convingem că nu toţi băieţii buni vor fi luati până când ea avea să împlinească 16 ani.

în altă situaţie, când a vrut să se ducă într-un loc nu prea grozav cu un grup nu prea grozav, l-am spus:

- Bineînţeles că n-ai voie să mergi.
- De ce? m-a întrebat şi deodată a început să se întristeze.

- Păi, există două motive clare şi simple. Este grupul nepotrivit şi este locul nepotrivit. A apelat la răspunsul-standard, pe care orice părinte de adolescent l-a auzit de aproximativ 4 000 de ori:
- Dar, tati, toată lumea se duce. Am schitat un zâmbet şi i-am zis:
- Hai, scumpa mea, doar ştii foarte bine că n-ai niciun motiv să te duci acolo!
- Ei bine, dar de ce n-am voie?
- Pentru că este un loc nepotrivit, iar oamenii ăia sunt nepotriviţi. Şi vreau să-ţi spun ceva. Este posibil ca, peste un an, prietenii aceia pe care îi ai acum să nici nu mai vrea să-ţi vorbească. Iar peste cinci ani, este posibil ca nici măcar să nu mai ştii cum îi cheamă. însă eu sunt tatăl tău şi, indiferent ce vei face, peste un an sau peste 10 ani sau peste 50 de ani, te voi iubi la fel de mult cum te iubesc astăzi. Iar astăzi te iubesc prea mult ca să te las să îţi rişti reputaţia, lăsându-te să mergi într-un loc necuvenit pentru tine.

A amuţit câteva clipe, apoi a sărit efectiv spre mine, m-a îmbrăţişat, m-a sărutat pe obraz şi mi-a zis:

- Mulţumesc, tati. Oricum nu voiam să mă duc.

Nu-i asa că e fascinant? Nu am idee ce le-a spus prietenilor săi când i-a revăzut, dar bănuiesc că a fost ceva de genul: „Tata numi dă voie să merg. Nu mă lasă să fac nimic.” însă nu contează absolut deloc ce le- a zis. Eu cred că a avut doar de câştigat din asta şi mai cred că şi noi, părinţii, am avut doar de câştigat neîngăduindu-i să facă asta.

Măştile inadecvate

Imaginea de sine este extraordinar de importantă. Dacă ajunge într-o funcţie de conducere, un om care are o proastă imagine de sine nu dobândeşte succesul sperat. El se simte respins de superiorii ierarhici, de subalterni, de toţi cei din jurul lui. Adeseori, se dezbracă de propriul caracter şi îşi pune una dintre următoarele patru măşti nepotrivite.

- întâi de toate, se străduieşte să fie cât mai amabil şi îsi asigură subordonaţii (foştii colegi) că nimic nu s-a schimbat, încearcă cu disperare să facă parte în continuare din gaşcă.
- în al doilea rând, din teama de a nu fi respins de către foştii colegi, ajunge să facă unele concesii şi excepţii care trec dincolo de

principiile unui management de calitate. Alteori, face opusul şi are o abordare arogantă de tipul „m-am ajuns”, iar asta le provoacă resentimente foştilor colegi.

- în al treilea rând, e posibil să se îngrijoreze în mod nejustificat în ceea ce priveşte relaţia sa cu membrii conducerii şi, din dorinţa de a le fi pe plac, devine prea servil, prea umil şi le cere o mulţime de sfaturi. Are o frică exagerată de eşec, deoarece consideră că e valoros câtă vreme nu dă greş niciodată. în mod ironic, teama lui de eşec îl face să ezite prea mult înainte de a acţiona. O astfel de ezitare nerealistă este, adeseori, chiar cauza eşecului.
- în al patrulea rând, managerul care are o imagine de sine precară ar putea adopta o atitudine atotcunoscătoare. Ar putea să nu ceară sfatul nimănui, fiind hotărât să le demonstreze tuturor că ştie şi singur cum să conducă nava.

Ei bine, o proastă imagine de sine se manifestă la fiecare pas făcut în viaţă; chiar şi omul cel mai amabil şi respectabil are o problemă, una frecvent întâlnită şi care nu are legătură cu

vârsta, sexul, educaţia, constituţia fizică ori culoarea pielii. El are ceea ce am putea numi sindromul imaginii de sine, ceva de genul: „Trebuie să fiu un tip de treabă şi să nu jignesc pe nimeni.” în tinereţe, fumează, deşi nu vrea asta, consumă alcool, deşi nu-i place asta, râde la glume obscene care, de fapt, îl oripilează, se alătură găştii pe care în secret o detestă, tolerează comportamente ilegale sau imorale şi adoptă un cod vestimentar pe care în secret îl urăşte – iar toate acestea din cauză că nu s-a acceptat niciodată pe sine, fiind teribil de îngrijorat că, dacă se afirmă şi îi depăşeşte pe cei din grupul său, nu va mai avea prieteni.

Ca adult, are tendinţa de a le spune oamenilor doar ceea ce crede că aceştia şi- ar dori să audă. Nici în ruptul capului nu ar trimite înapoi la bucătărie o friptură aproape arsă. Ar fi în stare să îsi cedeze scaunul de la frizerie, să îi lase pe alţii să-i ocupe locul de parcare, să le permită altora să treacă în faţa lui la orice coadă. Un astfel de om nu se ceartă cu şeful, nici nu obiectează atunci când un coleg îşi asumă meritele pentru munca pe care, de fapt, a făcut-o el. Acum, te-as ruqa să nu mă înteleqi qresit. Dacă eşti o persoană amabilă şi ai o imagine de sine sănătoasă şi te porţi în acest fel pentru că aşa ai ales tu însuţi, atunci totul eîn ordine.

Dacă priveşti asemenea incidente ca

fiind minore sau nesemnificative pentru propria viaţă, atunci imaginea ta de sine este într-o formă excelentă. Totuşi, dacă faci astfel de lucruri pentru a fi acceptat, vei fi oricum, *dar nu acceptat.* Asta dintr-un motiv simplu: nu te prezinţi aşa cum eşti în realitate, prezinţi lumii un prefăcut, iar majorităţii oamenilor, inclusiv altor prefăcuţi, nu le plac prefăcuţii. Vestea bună este că există cu siguranţă destule remedii.

în capitolele următoare, vom analiza 24 de paşi pe care îi poţi face pentru a-ţi îmbunătăţi spectaculos imaginea de sine.

CAPITOLUL 5

Paşi către o imagine de sine sănătoasă

O doamnă pe nume Jan McBarron trăieşte în Columbus, Georgia. în anul 1977, a pus mâna pe cartea mea *Pe culmile succesului.* Prima frază pe care a citit-o acolo a avut un impact considerabil asupra vieţii sale: „Eşti singura persoană de pe acest pământ care îţi poate folosi aptitudinile – asta e o responsabilitate extraordinară.” Mi-a trimis o scrisoare pentru a-mi vorbi despre carte, în care spunea: „Am luat afirmaţia dumneavoastră şi am început să construiesc având-o drept temelie, iar din acel moment viata mea s-a schimbat radical.”

f

începând analizarea paşilor către o bună imagine de sine, primul lucru pe care vreau să îl spun este cel care i-a captat atenţia lui Jan şi a convins-o să acţioneze pentru a-şi schimba mentalitatea: „Nimeni de pe acest pământ nu te poate face să te simţi inferior fără permisiunea ta.”

24 de paşi către o imagine de sine sănătoasa

Pasul 1 în construirea unei bune imagini de sine constă în a *refuza categoric să îi permiţi cuiva, oricui, să te facă să te simţi inferior.* Nu lăsa pe nimeni să te doboare!

Pasul 2. *Dacă vrei să îţi construieşti o imagine de sine sănătoasă, trebuie să faci un inventar pentru a afla ce anume deţii.* Orice om de afaceri care doreşte să nu dea faliment şi să rămână în graţiile administraţiei de stat trebuie să îşi facă inventarul cu regularitate. Trebuie să ţi-l faci şi tu, mai ales că bunurile de care dispui sunt absolut minunate. Doar aşa le pot descrie.

Cu mai mulţi ani în urmă, o doamnă din Gary, Indiana, s-a dus la medic fiindcă îi apăruse o iritaţie pe faţă. Doctorul a examinat-o şi i-a dat o retetă. Femeia a luat acele medicamente. Substanţele chimice i s-au depus în ochi. Şi-a pierdut 98% din vedere. Compania de asigurări i-a plătit despăgubiri în valoare de un milion de dolari. întrebare: ai schimba

locul cu ea? Femeia îţi ia ochii, tu îi iei milionul de dolari. Evident că nu ai face asta, nu-i asa?

O doamnă din California a fost rănită în cursul unui accident de avion. Şi-a rupt coloana. Medicii i-au spus că va rămâne imobilizată, că va zăcea întinsă pe spate tot restul vieţii sale. Compania de asigurări i-a dat un milion de dolari. întrebarea este: ai face schimb de locuri cu ea? Din nou, sunt sigur că răspunsul ar fi un „Nu” răsunător.

Ştii cine a fost Betty Grable? Ei bine, a fost o dansatoare şi o actrită celebră, cunoscută
mai ales datorită picioarelor ei frumoase, bine proporţionate. De fapt, avea şi braţe, şi cap, şi toate celelalte – de asemenea superbe. Şi totuşi, de fiecare dată când e pomenit numele Betty Grable sunt pomenite picioarele ei. De ce se întâmplă asta? Fiindcă picioarele ei erau asigurate pentru suma de un milion de dolari. Presupun de aici că picioarele ei chiar valorau un milion de dolari. în clipa asta, ai vrea să vezi altă pereche de picioare de un milion de dolari? Dacă te tragi un pic în spate şi te uiţi cu atenţie la ale tale, vei vedea o pereche de picioare valorând un milion de dolari, câtă vreme reuşesc să te ducă de colo-colo. Nu te-ai despărţi de ele nici pentru un milion de dolari, corect?

Vezi ce am făcut deja? Ţi-am estimat

ochii. Valorează un milion. Coloana ta valorează un milion. Picioarele tale valorează un milion – şi încă nu am luat în calcul restul corpului tău. Este minunat când începem să analizăm cât de valoroşi suntem!

În urmă cu ceva vreme, un tablou de Rembrandt s-a vândut cu aproximativ 50 de milioane de dolari. E o sumă considerabilă, nu? Repet, 50 de milioane de dolari! Şi, dacă stai puţin să te gândeşti, nu este decât nişte vopsea pe o pânză, pusă acolo într-un mod foarte special. Cu siguranţă, vopseaua nu valorează atât de mult. Cu siguranţă, nici pânza nu valorează atât de mult. Cel care a generat un asemenea preţ este aranjamentul făcut de artist pe pânză. Nu există nicio îndoială că Rembrandt a fost un geniu, iar tabloul şi-a meritat banii datorită creativităţii lui excepţionale, precum şi datorită faptului că pictura aceea e unică în lume. Singularitatea i-a dat valoare.

Ei bine, prietene, şi tu eşti unic. Pe această planetă s-au perindat de-a lungul timpului 11 miliarde de oameni, însă nu a existat niciunul care să îţi semene perfect. Eşti cu adevărat o raritate. Niciodată nu vom sti câţi asemenea lui Rembrandt se preumblă pe acest pământ. Adică, oameni care au talentul lui Rembrandt, dar care nu au pus

niciodată pensula pe o pânză şi niciodată nu s-au apucat de pictat. Cât talent avem şi nu e folosit cu adevărat?

Nu vom şti în veci. Dar scopul cărţii de faţă este să te convingă să îţi recunoşti propriile talente şi priceperi – iar după ce vei reuşi să îţi faci atât inventarul fizic, cât şi inventarul capacităţilor tale, îţi vei da seama că ai o valoare imensă. Eşti un campion înnăscut.

Ştiinţa îmi confirmă spusele. Se estimează că, dacă specialiştii ar putea să reproducă un creier uman, măcar aproximativ, ar fi nevoie de o clădire mai mare decât Empire State Building pentru a-l găzdui şi ar costa cu mult peste 100 de milioane de dolari. Iar ca să funcţioneze, ar fi necesară mai multă electricitate decât pentru un orăşel. Şi totuşi, acest creier fabricat de om, care ar costa peste 100 de milioane de dolari, nu ar putea niciodată să concureze ori să se compare cu cel pe care îl ai tu între urechi.

Oamenii sunt absolut remarcabili – cu adevărat uimitori. Un exemplu simplu: e nevoie de 72 de muşchi pentru a rosti un singur cuvânt. Toţi aceşti muşchi sunt perfect coordonaţi pentru a rosti un cuvânt. Suntem cu adevărat remarcabili. Imaginea de sine este importantă, iar când începi să faci inventarul, îţi dai seama că, da, categoric eşti cineva special.

Aş vrea să te gândeşti la faptul că *Biblia* confirmă faptul că eşti unic şi special. Ethel Waters a fost cântăreaţă de jazz şi actriţă americană. îmi place la nebunie ce a spus la o cruciadă a lui Billy Graham[2] la Londra, în faţa unui public extrem de numeros. Cineva a întrebat-o: „Cum comentezi uimitoarea popularitate a domnului Graham?” La care Ethel Waters a zâmbit asa cum numai ea putea să o facă şi a răspuns: „Dragă, vezi tu, Dumnezeu nu sponsorizează pe nimeni. Dumnezeu nu susţine ratatii. Dumnezeu nu face gunoaie.”

îmi plac, de asemenea, vorbele rostite de prietena mea apropiată Mary Crowley înainte de a muri. Era o femeie frumoasă, precum şi unul dintre cei mai de succes oameni de afaceri pe care i-am întâlnit vreodată; avea o înţelepciune incredibilă. Cu o sclipire în ochi şi cu un surâs pe chip, Mary Crowley a spus: „Dumnezeu a făcut bărbatul, iar după ce s-a uitat un pic la el, şi-a zis că poate mai mult decât atât. Asa că a făcut femeia.” Iar eu nu o contrazic.

Discutând din această perspectivă, să luăm în considerare următorul scenariu. Să presupunem că vine la tine copilul tău şi îţi zice: „Sunt un nimic, sunt un nimeni. Nu pot face nimic. Nimeni nu mă place. Pur şi simplu nu am nicio valoare.”

Dacă s-ar întâmpla asta, ai fi extraordinar de încântat, l-ai zice cu entuziasm: „Aşa e, dragule, mă bucur că, în sfârşit, ţi-ai dat seama că eşti un ratat. Eşti un nimic. Eşti un nimeni.” Ştiu că exact asa ai simţi, nu?

Sau ţi s-ar frânge inima?

Mă întreb cum se simte Dumnezeu când noi spunem: „Doamne, să recunoaştem, ai dat-o în bară. Ai făcut o greşeală. Sunt un ratat.”

Nu mi-aş permite aşa ceva, dar aş putea să îti enumăr oricâte versete din *Biblie* care spun că te afli într-o zonă periculoasă când te critici pe tine însuţi. îl critici pe Creatorul tău, de vreme ce critici lucrarea pe care a făcut-o atunci când te-a creat.

Pasul 3. *Dacă vrei să îti construieşti o bună imagine de sine, trebuie să te aranjezi, să te îmbraci bine şi să avansezi.* După ce merge la coafor, soţia mea se întoarce acasă foarte mândră. Nu am reuşit niciodată să înţeleg de ce e atât de important pentru femei să îşi aranjeze câteva şuviţe de păr, dar îţi garantez că le schimbă semnificativ. Treaba asta are un impact considerabil asupra imaginii de sine.

Interesant este că, atunci când te aranjezi şi te îmbraci frumos, vei avansa, deoarece performanţa ta este categoric

legată de imaginea pe care o ai despre tine însuţi. Indiferent că eşti bărbat sau femeie, dacă te simţi un om atrăgător, dacă eşti bine îmbrăcat, încrederea îţi sporeşte. Nimic mai firesc.

Am discutat cu multe cadre didactice, iar acestea mi-au relatat că, în ziua în care la şcoală se fac fotografii, comportamentul elevilor este infinit mai bun decât într-o zi obişnuită. Copiii vin îmbrăcaţi frumos. Se comportă impecabil, iar performanţa lor în ziua respectivă e net superioară zilelor obişnuite.

în urmă cu multi ani, în unele comitate din Statele Unite se organiza evenimentul numit Sadie Hawkins Day. în acea zi, potrivit obiceiului, elevii se duceau la şcoală îmbrăcaţi în haine ponosite. După o vreme, evenimentul a fost sistat, din cauză că în ziua respectivă copiii aveau o atitudine absolut îngrozitoare. Se comportau distructiv, făceau scandal şi

întotdeauna
lucrurile scăpau de sub control.

Felul cum te îmbraci îti influenţează considerabil atitudinea şi încrederea în sine. Nu poţi merge către succes dacă porţi costumul eşecului. Modul în care te îmbraci
chiar contează. Acum, nu vorbesc neapărat despre a investi o mulţime de bani. Vorbesc despre a avea haine curate, îngrijite şi a te descurca cum poţi mai bine cu ceea ce ai. Aşadar, pasul al treilea pentru a-ţi construi o imagine de sine sănătoasă: îmbracă-te frumos şi ai grijă de înfăţişarea ta.

Nu am reuşit niciodată să înţeleg bărbaţii şi femeile, soţii şi soţiile care zilnic se îmbracă
foarte dichisit şi se aranjează pentru a arăta cât mai bine la serviciu şi în fata asociaţilor,
iar în weekend se lasă pe tânjală şi arată şleampăt. Nu se îmbracă drăguţ şi nu se aranjează pentru partener sau parteneră, care este, de fapt, cea mai importantă persoană din viaţa lor. Poate că acesta este unul dintre motivele pentru care familiile americane se confruntă cu o serie de probleme spinoase.

Pasul 4. *Dacă vrei cu adevărat să îti*

construieşti o *imagine de sine sănătoasă, trebuie să citeşti* romanele

lui Horatio Alger. Trebuie să citeşti despre Mary Crowley şi activitatea sa. Trebuie să citeşti despre Ross Perot şi faptele lui. Trebuie să citeşti despre Mary Kay Ash, despre Roger Staubach, despre Eartha White.

Povestea Earthei White este una dintre preferatele mele. A apărut în *Reader's Digest* în luna decembrie a anului 1974, dacă îmi amintesc bine. A trecut multă vreme de atunci. Eartha era fiica unui fost sclav. Fusese crescută în Jacksonville, Florida, într- o perioadă în care ţara noastră, în general, şi zona sudică, în special, avea grave probleme cu prejudecăţile. încă nu au dispărut cu totul, dar, la acea vreme, Sudul era plin ochi de prejudecăţi.

Cu toate acestea, Eartha a reuşit să câştige milioane de dolari chiar şi în asemenea f
circumstanţe şi a dat fiecare ban obţinut pentru a sprijini cauza în care credea – în esenţă, cauza poporului ei. Nu poţi citi acea poveste fără să te mişte. După ce o vei parcurge, îţi vei spune: „Dacă ea a putut să facă asta, atunci pot şi eu.” Chiar va face minuni pentru tine.

Citeşte povestea lui Mamie McCullough,

doamna supranumită „I Can”, care, copil fiind, a întâmpinat numeroase adversităţi. Vei afla că a fost abuzată, că provenea dintr-o familie lipsită de posibilităţi materiale, că se confrunta cu dificultăţi incredibile. Şi totuşi, a reuşit să le depăşească pe toate cu succes şi a devenit mai puternică în urma acestor încercări. După ce vei citi despre Mamie McCullough, îţi vei spune: „Dacă ea a putut să facă asta, atunci pot şi eu.” Aşadar, citeşte poveştile oamenilor de succes şi identifică-te cu ei.

Pasul 5. *Ascultă speakeri, profesori şi preoţi care construiesc ceva şi care îi încurajează pe oameni.* Ascultă prelegeri sau citeşte cărţi scrise de Paul Harvey ori de Bobbie Gee – aceasta din urmă este una dintre cele mai remarcabile femei pe care le-am cunoscut. Vorbeam amândoi la aceleaşi evenimente cam de 12 ori pe an. La numai 13 ani, Bobbie crescuse până la înălţimea de peste 1,80 metri. îţi poţi imagina ce efect a avut asta asupra ei, din perspectiva relaţiilor cu colegii de clasă. Posedând un simt al umorului extraordinar, se amuză când povesteşte că mergea la petreceri, iar băieţii cu care dansa stăteau cu nasul în buricul ei. Este într- adevăr foarte înaltă, dar atunci când vorbeşti cu ea, atunci când asculţi ce are de zis, îţi dai seama că este o doamnă a cărei imagine de sine se află la locul potrivit.

Te încurajez să citeşti cărţile lui Norman

Vincent Peale, W.A. Criswell, Denis Waitley, Mamie McCullough şi Robert Schuller. Ascultă-i pe aceia care scot la iveală tot ce este mai bun în oameni.

Pasul 6. *înaintează lent, cu paşi mici.* Mulţi oameni eşuează din cauză că încearcă să meargă prea repede, făcând paşi prea mari. Atunci când un atlet care participă la proba săriturii în înălţime urmează să evolueze şi f l ştie că poate sări peste un obstacol de 1,80 metri, nu îşi pune ştacheta atât de sus de prima dată. Fixează ştacheta cam la 1,20 metri, face întâi câteva sărituri uşoare, de încălzire şi abia apoi, treptat, începe să o ridice.

Asemănător, nu treci de la înmulţirea 2x2 direct la geometrie analitică sau la algebră. Dacă nu te pricepi să coci decât biscuiţi cu fulgi de ovăz, nu te apuci imediat de gătit o prăjitură atât de complicată precum Baked Alaska. Există paşi intermediari pe care trebuie să îi faci, iar asta îti îmbunătăţeşte categoric încrederea în sine.

Când lucram în domeniul vânzărilor directe, trebuia să comercializez accesorii de bucătărie. Uneori, oamenii din vânzări întâmpină mari dificultăţi. La un moment dat, setul pentru gătit pe care trebuia să îl vând era destul de scump. Aveam un dispozitiv pentru salată, care venea la pachet cu setul pentru gătit, iar în zilele acelea costa 19,95 dolari. Atunci când unul dintre colegii noştri nu se descurca, îi luam setul pentru gătit şi îi lăsam doar

dispozitivul pentru salată, trimiţându-l să îl vândă numai pe acela.

Acum, oamenii îsi dădeau seama că s-ar fi putut să nu facă o vânzare de 150 de dolari, dar pentru că vânzarea dispozitivului de 20 de dolari era atât de uşoară, plecau pe teren foarte încrezători: „Da, ştiu că pot vinde asta!” Ei bine, oricine poate vinde un articol de 20 de dolari, aşa că, după ce făceau mai multe vânzări de felul acesta, reveneau la sediu plini de încredere şi optimism. Atunci le dădeam înapoi setul pentru gătit, iar ei se întorceau pe teren şi izbuteau să îl vândă. Uneori, e bine să urmezi calea uşoară. După ce imaginea ţi se schimbă, poţi evolua mai bine.

în Calhoun High School, liceul din Port Lavaca, atletul care executa sărituri în înălţime a reuşit să sară cu 10 centimetri mai mult decât reuşise vreodată, după ce a urmat cursul „I Can”. Literalmente, el putea acum să se vizualizeze ca fiind campion. Iar atletul de la proba săriturii cu prăjina a izbutit să stabilească un nou record naţional în rândul liceenilor şi a declarat că performanţa sa a fost rezultatul direct al îmbunătăţirii propriei imagini.

Pasul 7. *Pentru a-ţi construi o bună imagine de sine, trebuie să aduni laolaltă un zâmbet, o strângere de mână*

fermă şi un mănunchi de complimente. Este uimitor cât de mult poate conta un zâmbet, atât pentru tine, cât şi pentru ceilalţi. Este o micuţă linie curbă ce îndreaptă o mulţime de lucruri, iar dacă vezi pe cineva căruia îi lipseşte zâmbetul, înseamnă că e terminat – aşa că oferă-i-l pe al tău. Oferind un zâmbet, chiar poţi face multe lucruri pentru altcineva.

Totodată, modul de a strânge mâna cuiva este foarte important. Sunt unele persoane care îţi oferă o mână bleagă ca un peşte mort atunci când urmează să daţi noroc, iar asta îţi dă o senzaţie neplăcută. Altele doar întind mâna şi tu o apuci ca pe un soi de manivelă pe care trebuie să o ridici şi să o cobori. Mai sunt şi acei oameni ce te supun la un test de forţă. O strângere de mână viguroasă şi fermă este esenţială pentru dezvoltarea unei personalităţi viguroase şi ferme.

Aşadar, aici vorbesc despre dezvoltarea personalităţii. Personalitatea reprezintă lista completă a caracteristicilor pe care le ai. Reuneşte toate calităţile tale. Acestea sunt elementele care compun personalitatea. Faptul că alţii te acceptă îţi îmbunătăţeşte imaginea de sine.

învată-i asta de când sunt mici. De fiecare dată când întâlnesc un tinerel, dau mâna cu el şi, dacă nu îmi răspunde cu strângerea corespunzătoare, îi zic: „Nu, fiule, un pic mai mult. Strânge puţin mai tare. într-o bună zi, îţi vei căuta de lucru, iar modul în care dai mâna cu potenţialul angajator va juca un rol important în obţinerea sau nu a acelui job.”

Zâmbeşte-le oamenilor, tineri sau bătrâni. Priveşte-i drept în ochi, strânge-le mâna cu fermitate, iar dacă te acceptă, asta te ajută şi pe tine să te accepţi! Imaginea proprie va avea doar de câştigat.

Pasul 8. *Pentru a-ţi construi o imagine de sine sănătoasă, termină ce ai început.* Te rog, termină-ti treaba! Unul dintre semnele unei proaste imagini de sine le manifestă o persoană care nu termină de citit cartea începută ori nu îşi finalizează raportul, o persoană care nu isprăveşte tunsul ierbii, vopsitul gardului sau curăţatul camerei. Nu pare să termine nimic, niciodată. Să îţi spun ce se întâmplă dacă *tu* termini aceste lucruri: oamenii vor spune cuvinte frumoase la adresa ta. îţi vor face complimente, iar asta îti va da o senzaţie de bine. Realizarea de sine presupune complimente. Presupune, de asemenea, laude şi poate însemna şi o mărire de salariu sau o promovare.

Mă număr printre norocoşii care au fost crescuţi de o doamnă remarcabilă – mama avea o credinţă nestrămutată, era extrem de muncitoare şi, pentru a ne învăţa, folosea mici predici bine tâlcuite. Una dintre favoritele ei era următoarea. Cred că am auzit-o de 17 000 de ori. Mi-o voi aminti veşnic. Dacă m-ai trezi la 3 noaptea şi m-ai întreba: „Zig, ce-ţi zicea adesea mama ta?”, ţi-aş răspunde ad litteram: „Odată începută o treabă, nu te opreşti până când nu e terminată. Fie treaba măruntă sau importantă, ori o faci bine, ori n-o faci deloc”.

Sunt de părere că, dacă îl vom transmite copiilor noştri, acest mesaj le va insufla un simţ al responsabilităţii de a duce la bun sfârşit lucrul început. îi va ajuta să câştige acceptare şi, în mod sigur, le va îmbunătăţi imaginea de sine, precum şi imaginea pe care o au ceilalţi despre ei.

Pasul 9. *Fă ceva pentru un altul.* David Dunn a scris o cărticică superbă, intitulată *Try Giving Yourself Away.* în timp ce parcurgeam volumul cu pricina, o prietenă mi-a trimis un mesaj, spunându-mi că a înţeles perfect conceptul: „Fă ceva pentru un om care nu poate face nimic în schimb pentru tine. Nu există niciun alt gest care să îţi dea o satisfacţie mai mare.”

Vizitează un deţinut, citeşte o carte cu

voce tare şi înregistrează-te pentru a-i oferi caseta unei persoane care nu vede. Să te pui în serviciul oamenilor le poate fi realmente de ajutor. Du-te şi vizitează pe cineva internat în spital. Du-i cuiva o prăjitură. Mergi şi ascultă- l pe un vârstnic.

Jan McBarron, pe care am menţionat-o la începutul acestui capitol, a luat hotărârea de a-i învăţa pe cei cu analfabetism funcţional să citească. Se întâlneşte pe rând cu câte un adult şi îl învaţă să citească, iar atunci când termină procesul, spune: „Este lucrul cel mai emoţionant şi cel mai plin de satisfacţii cu putinţă! Să vezi expresia speranţei aprinzându-se şi expresia încântării că acum ştie ce scrie în ziare, că acum poate înţelege cu adevărat lucrurile pe care nu le înţelegea înainte – ei bine, asta te face să te simţi minunat!” Ajutorul acordat altora aduce mari beneficii imaginii de sine.

Charles Dickens a afirmat un lucru cu care se poate identifica chiar şi o persoană a cărei imagine de sine e teribil de proastă, lată ce a spus marele

scriitor: „Nimeni nu este inutil în această lume, dacă reuşeşte să uşureze *9 9 9 9* povara altcuiva.”

Pasul 10. *Fii un om care ştie să renunţe.* Lasă-*9 9* te de fumat. Renunţă la băutură. Nu mai *9* înjura. Renunţă să te mai enervezi. Renunţă la mâncatul excesiv. Când preiei conducerea şi pui punct unui obicei distructiv, se întâmplă ceva minunat în ceea ce priveşte imaginea ta. Atunci când am reuşit să slăbesc 17 kilograme, faptul că am preluat controlul în acea etapă a vieţii mele a avut o contribuţie majoră la ameliorarea imaginii pe care o aveam despre propria persoană.

în decembrie 1987, m-am lovit la spate. Nu a fost ceva grav. Medicul a zis: „N-ai voie să alergi şi să faci alte câteva activităţi timp de două luni.” în următoarele două luni, m-am îngrăşat patru kilograme. Vezi tu, corpul meu reţine cu drag îngheţata. Au trecut cele două luni, iar săptămâna trecută m-am apucat din nou de jogging şi am scăpat de jumătate dintre kilogramele în plus. Voi continua şi desigur că voi scăpa şi de restul.

Ţi-o garantez, contează enorm să renunţi la obiceiurile proaste. Asta îţi dă un sentiment de putere, de împlinire. Dacă aveai o fire violentă şi ai reuşit să o controlezi, impresia ta despre tine va fi considerabil mai bună. Dacă aveai un obicei distructiv şi ai reuşit să

îl controlezi, categoric că un astfel de lucru va însemna mult pentru imaginea de sine. Renunţă, te rog, la toate acele năravuri!

Pasul 11. *Fă pace cu duşmanii.* De fapt, şi mai bine, *întrece-ţi duşmanii.* Cum să faci asta? Unul dintre motivele pentru care iubesc *Biblia* este acela că îmi oferă sfaturi practice. Nu înţeleg cum poate cineva să pretindă că este educat câtă vreme refuză să citească cea mai bine vândută carte a tuturor timpurilor!

Pentru aceia care nu reuşesc să înţeleagă limbajul din versiunea King James[2], astăzi sunt disponibile multe alte versiuni ale *Bibliei,* scrise pentru cititori de toate nivelurile. Limbajul este atât de clar şi de simplu, încât nu ai cum să nu înţelegi adevărul şi înţelepciunea cuprinse în carte.

Să-ţi explic de ce consider că *Biblia* este utilă. Atunci când Iisus umbla pe acest pământ, le-a spus un lucru neobişnuit oamenilor din preajma Sa: „Oricui vrea să se judece cu tine şi să-ţi ia haina, lasă-i şi cămaşa. Dacă te sileşte cineva să mergi cu el o milă de loc, mergi cu el

două” (Matei, 5:40-41).

Acum, permite-mi să îţi înfăţişez circumstanţele. Ţara Israel se afla sub stăpânirea Imperiului Roman. Conform legilor imperiale, cetăţenii din acea provincie erau obligaţi să îi găzduiască pe soldaţii romani timp de un an. Dacă un soldat roman zicea: „Cară armura asta o milă”, ei erau obligaţi prin lege să se supună. Atunci când soldatul poruncea: „Car-o o milă”, Iisus i-a îndemnat pe oameni ca, la sfârşitul acelei mile, să o care încă o milă în loc să o trântească la pământ, aşa cum făceau de obicei. Şi nu să o care pur şi simplu. în timp ce fac asta, să stea de vorbă cu soldaţii. Să afle de unde sunt. Să se apropie de aceştia. Să îi întrebe despre familiile lor. Ei bine, când soldaţii romani au văzut o asemenea atitudine, s-a întâmplat ceva uimitor. Atunci când s-a răspândit pretutindeni în Imperiul Roman, creştinismul a fost propovăduit chiar de către soldatii romani.

Prietene, poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îşi doresc. Fă pace cu duşmanii tăi. întrece-i pe duşmanii tăi. Nu te mulţumi să fiţi chit. împrieteneşte-te cu ei. Parcurge acea milă suplimentară.

CAPITOLUL 6 Un stil de viaţă sănătos

pentru imaginea de sine

Voi continua enumerarea celor 24 de paşi necesari pentru a dobândi o imagine de sine sănătoasă. Te încurajez ca, pe măsură ce îi parcurgi, să îi integrezi în stilul tău de viaţă.

Pasul 12. *Alege-ţi cu grijă prietenii şi asociaţii.* De mulţi ani, mă îngrijorează profund soarta războiului împotriva drogurilor. Am observat că putem prezice cu o acurateţe infailibilă cine anume va ajunge să intre în contact cu drogurile. Copiii ajung să intre în contact cu ele într-o măsură direct proporţională cu numărul situaţiilor în care li se iveşte ocazia.

Dacă se însoţesc cu tineri care consumă droguri, riscurile ca şi ei să ajungă dependenţi cresc de la o zi la alta. Suntem influenţaţi de oamenii din jurul nostru. Dacă vorbim despre oameni buni, atunci ei vor avea o influenţă pozitivă; dacă sunt răi, vor avea o influenţă negativă asupra noastră.

Pentru a sublinia acest fapt, iată un exemplu, în Illinois, la Belleville Township High School West, se oferea un premiu numit High News Citizenship

Award. în fiecare an, erau 11 câştigători. Acum câţiva ani, patru dintre cei 11 câştigători făceau parte dintr-un grup format din 11 adolescenţi. De când intraseră f
în liceu, cei 11 elevi urmau aceleaşi cursuri, se duceau la şcoală împreună, îşi petreceau weekendurile împreună – pe scurt, fuseseră de nedespărţit în toată acea perioadă. Toţi cei 11 au ajuns în finala concursului, iar patru dintre elevii de la liceul respectiv care au luat premiul făceau parte din acelaşi grup. Persoanele cu care te asociezi *chiar* contează.

Pasul 13. *Pentru a-ţi construi o bună imagine de sine, fă o listă a calităţilor tale.* Este un fapt dovedit că poţi să fii la fel de cinstit, la fel de entuziast, la fel de conştiincios, la fel de responsabil, la fel de credibil, la fel de silitor, la fel de prietenos, la fel de... – iar de aici continuă singur lista – ca oricine altcineva de pe această planetă.

Asta îmi aminteşte de povestea lui Jan McBarron, pe care am început să o relatez mai devreme. Când Jan a hotărât să adopte un stil de viaţă sănătos pentru imaginea de sine, iniţial nu a reuşit să scrie nimic pe lista propriilor calităţi. De aici îţi poţi da seama la ce nivel se afla imaginea ei în acel moment... Dar să sperăm că tu ai multe calităţi de trecut pe listă, însuşiri care te fac să fii o persoană foarte specială, o persoană

unică, în caz contrar, ei bine, nu îţi pierde nădejdea că vor apărea în viitor.

Ca să fiu corect, ar trebui să spun şi restul poveştii lui Jan. La vremea când a început să citească din cartea mea *Pe culmile succesului,* lucra de şase ani ca asistentă medicală. Cântărea mult peste 90 de kilograme. Era o fumătoare înrăită. Şi a decis că vrea mai mult de la viată.

,

într-o zi, eram la o conferinţă în Atlanta, Georgia, şi mă apropiam de finalul sesiunii de autografe. Am observat că o doamnă şi soţul ei stăteau în preajmă, aşteptând răbdători. Când am terminat, ea a venit la mine şi s-a prezentat: „Sunt Jan McBarron. Sunt cea care v-a scris acea scrisoare.” Puţin f uimit, i-am răspuns: „O, da, Jan. Mă bucur mult să te văd.” Şi a continuat: „Când v-am scris, tocmai hotărâsem că viaţa are mai multe să-mi ofere. Iar acum sunt încântată să mă pot prezenta: doamna doctor Jan McBarron.”

Simţindu-se motivată, a urmat cursurile facultăţii de medicină. A fost singura asistentă medicală de acolo, în toţi cei patru ani de studii. Aproape nicio asistentă medicală nu are hotărârea de a merge mai departe, înscriindu-se la facultate. Cazul lui Jan este rar întâlnit. Pentru a se putea întreţine, a lucrat ca asistentă în spital, cu normă întreagă, făcând doar ture de noapte, în momentul scrierii acestei cărţi, Jan

McBarron este una dintre cele patru femei din Statele Unite recunoscute ca specialiste în chirurgie bariatrică, procedură efectuată în vederea pierderii în greutate. Este zveltă. Nu mai fumează. A redus cu aproape 90% cantitatea de alcool consumată. Participă la maratoane. îi învaţă să citească pe cei cu analfabetism funcţional. în fiecare lună, citeşte cel puţin o carte bună, optimistă privind dezvoltarea personală.

Face lucruri care, pentru ea, sunt absolut incredibile. Sunt lucrurile despre care am discutat pe întreg parcursul cărţii de faţă. Acum, nu ştiu ce efect are asta asupra ta, dar mie îmi arată că oricine reuşeşte să facă un f f asemenea progres ne poate servi tuturor ca sursă de inspiraţie în viaţă.

Pasul 14. *Alcătuieşte o listă a victoriilor / înregistrate de tine în trecut* Jan mi-a mai relatat că, atunci când a început călătoria către un stil de viaţă sănătos pentru imaginea de sine, succesele la care s-a gândit erau atât de puţine, încât a trecut pe listă lucruri precum „am învăţat să citesc” sau „m-am deprins să merg la şcoală”. Dar apoi a precizat: „Pe măsură ce mă implicam mai tare, puteam să adaug pe listă mai multe realizări, tot mai multe, mereu mai multe.”

Gândeşte-te la toate lucrurile pe care le-ai făcut de-a lungul vieţii şi de care eşti

mândru. Sunt sanse mari să existe un număr f considerabil de lucruri ce merită trecute pe listă. Ai absolvit un curs considerat de oameni ca fiind extrem de dificil. Ai încheiat o vânzare la care părea să nu ai nicio şansă. Ai vindecat o relaţie ce părea imposibil de vindecat. Alcătuieşte o listă cu toate lucrurile bune pe care le-ai făcut şi, după ce ai schiţat lista, revizuieste-o frecvent.

Pasul 15. *învaţă să te îndrăgosteşti de citit.* Doamna doctor Alice C. Blair era administratoare la Chicago District 13 Manierre Elementary School, o instituţie de învăţământ amplasată într-un cartier defavorizat. Când a preluat şcoala, numai trei dintre cei 800 de elevi aveau cunoştinţe în privinţa cititului corespunzătoare nivelului clasei în care se aflau. Trei ani mai târziu, peste 50% dintre elevi puteau să citească la nivelul clasei lor. Progresul a continuat. Doamna doctor Blair a făcut remarca: „Din păcate, 90% dintre delincvenţii adolescenţi de sex masculin citesc sub nivelul clasei a treia.”

Sunt convins că, în Statele Unite, sistemul public de educaţie şi guvernanţii nu vor rezolva niciodată problema analfabetismului. Cred că depinde de indivizi ca tine şi ca mine, precum şi de mediul privat să găsim o cale de a începe să îi învăţăm pe oameni să citească cu adevărat.

Ce risipă tragică de resurse în societatea noastră că lăsăm atât de multi oameni să ne scape printre degete! Nu există nimic care să îţi ofere o satisfacţie la fel de mare precum să-i înveţi pe cei cu analfabetism funcţional să citească, iar apoi să-i înveţi să se îndrăgostească de citit.

Pasul 16. *Intră în formă.* Mi se pare uimitor cât de bine te simţi atunci când eşti într-o formă fizică bună. Există o carte superbă, scrisă de Peter Strudwick şi intitulată *Come Run with 9*
Me. Este mult mai mult decât o carte despre sport. Peter Strudwick s-a născut aproape fără picioare. Mama lui se îmbolnăvise de rubeolă când era însărcinată, fapt ce a cauzat malformaţia băiatului. Peter nu avea decât nişte cioturi pe care să fugă, dar a alergat astfel peste 32 000 de kilometri. A terminat de trei ori maratonul Pikes Peak. Nu a câştigat niciodată o cursă, dar nici nu a pierdut vreuna. Simplul fapt că aleargă şi că trece mereu linia de finiş spune multe despre ce înseamnă să fii cu adevărat un învingător. Intră şi tu în formă. Asta face minuni pentru imaginea de sine.

Pasul 17. *învaţă bunele maniere.* John T. Molloy, autorul cărţii *Dress for Success,* spune că 30% dintre managerii care participă la interviuri pentru a căpăta o poziţie de conducere, interviuri susţinute în cadrul unei cine, sunt refuzaţi din cauză că au proaste maniere. Nu ştiu să

tină în mână furculiţa şi cutitul. Nu ştiu ce au de făcut cu linguriţa după ce îşi pun zahăr în ceai. Nu ştiu unde să-şi aşeze şervetul. Nu au idee despre astfel de reguli. Dacă nu cunoşti bunele maniere ori dacă nu le cunosc copiii tăi, te încurajez să le înveţi şi să-i înveţi şi pe cei mici. Sau să îi înscrii la un curs unde să li se predea aceste lucruri. Crede-mă, contează enorm.

Pasul 18. *Foloseste-ti imaginaţia.* Desenează persoana care doreşti să ajungi. Gândeşte-te la modele de urmat, alege un om pe care îl admiri şi foloseste-ti imaginaţia. Vizualizează cum ai arăta dacă ai avea toate calităţile persoanei căreia doreşti să îi semeni.

Acum mulţi ani, în Brooklyn, un ghid turistic însoţea un grup de copii la un muzeu. Chiar la intrarea în muzeu, au văzut statuia unui atlet grec. Atunci când o priveau, oamenii presupuneau că e doar rodul imaginaţiei unui artist. însă ghidul le-a explicat celor mici din grup că, în vremurile de demult, artiştii foloseau ca model un om în carne şi oase, iar statuia era, de fapt, o replică, un duplicat, o reproducere a unui atlet real.

Un băiat slăbuţ, pe nume Angelo Siciliano, a fost intrigat de informaţia cu pricina. L-a întrebat pe ghid: „Vreţi să

spuneţi că un om chiar poate să arate aşa?” Era un copilaş pipernicit, care se uita la statuia unui sportiv foarte musculos. Ghidul i-a răspuns: „Da, exact. Un model, un bărbat viu, a pozat pentru artistul care a realizat statuia.”

Ei bine, au continuat turul, iar mai târziu şi-au dat seama că Angelo dispăruse. S-au întors la statuie şi l-au găsit înţepenit acolo. Era încă uluit de musculatura, de aspectul fizic al individului de pe soclu. Curând, a început să le scrie companiilor specializate în culturism, întrebându-le ce echipament ar fi necesar pentru dezvoltarea muşchilor. Dar Angelo nu

avea niciun ban, iar dispozitivele acelea erau foarte scumpe.

însă el era hotărât să facă ceva în privinţa corpului său şi a continuat să se gândească la atletul acela. Exact asa îsi dorea să arate.

A pus la punct un program fizic cunoscut sub denumirea de efort dinamic, iar muşchii lui

au început să se dezvolte. într-o zi, se afla cu prietenii săi pe terasa unui bloc şi se jucau. Toţi copiii îşi scoseseră tricourile. Acolo sus exista şi o statuie. în timp ce se jucau, unul dintre băieţi a strigat: „Hei, uitaţi-vă la Angelo şi apoi la statuie. Angelo arată exact ca Atlas!”

Vorbesc, fireşte, despre celebrul Charles Atlas, născut sub numele Angelo

Siciliano. A fost descris de mulţi ca fiind posesorul celui mai frumos trup, cu forme perfecte, de la atleţii antici greci încoace. în imaginaţia lui, aşa îi văzuse copilul de odinioară.

Pasul 19. Pentru a-ţi consolida imaginea de sine, revin la una dintre cauzele unei proaste imagini de sine, doar că de această dată apelez la altă formulare: *evită pornografia.* Evită să te uiţi la telenovele ori la emisiuni şi filme deocheate. Evită să citeşti horoscoape. Toate acestea au un impact dăunător asupra minţii tale. Vreau să fii cât se poate de conştient de ceea ce se petrece în mintea ta frumoasă de fiecare dată când începi să citeşti o carte sau o revistă ori să te uiţi la televizor, la un videoclip sau la un film. Vreau ca, atunci, să te întrebi: „Oare această lectură sau această vizionare va contribui la starea mea de bine? Mă va înălţa sau mă va f
doborî?” Dacă îti dai seama că nu va fi ceva f
sănătos, zvârle cât colo cartea sau revista, închide televizorul sau ieşi din sala de
cinema. 0 spun spre binele tău.

Pasul 20. *învaţă din ratările de succes.*

Profesorul de muzică îi repeta întruna lui Enrico Caruso faptul că nu are suficientă voce pentru a deveni cântăreţ de operă. De fiecare dată când încerca să atingă notele înalte, vocea îl trăda. Mereu

auzea în jur: „Nu vei ajunge niciodată solist.” Ulterior, Caruso a devenit un tenor dramatic de anvergură mondială. Până la vârsta de 10 ani, Thomas Edison a fost considerat un prostănac. Atât strălucitul om de stiintă Albert Einstein, cât şi inginerul aérospatial Wernher von Braun au picat examene de matematică pe vremea când erau elevi.

Fără îndoială, cel mai mare ratat al secolului trecut a fost Hank Aaron, jucătorul de baseball. Aaron a dat greş de peste 1 400 de ori, dar cei mai mulţi oameni nu îl consideră un ratat. Corect? Fiindcă a reuşit 755 de

home run-uri şi a fost, timp de mulţi ani, deţinătorul recordului absolut, după ce a doborât recordul lui Babe Ruth. Cu toate acestea, adevărul este că a înregistrat peste 1 400 de eşecuri.

Majoritatea fanilor fotbalului american nu se gândesc la Terry Bradshaw ca la întruparea unui eşec, deoarece a condus echipa Pittsbugh Steelers la patru finale în Super Bowl şi le-a câştigat pe toate patru. Şi totuşi, în momentul în care scriu rândurile de faţă, Terry Bradshaw are la activ mai multe pase incomplete decât 99,9% dintre toţi jucătorii care au practicat vreodată acest sport. Iar cei mai mulţi fani îl consideră erou pe Roger Staubach – băiatul bun, „americanul suprem”. Staubach a finalizat nenumărate pase, dar adevărul este că şi el a contabilizat mai multe pase

incomplete decât 99% dintre toţi jucătorii care au practicat vreodată acest sport.

Poţi învăţa multe din ratările de succes.

9 *9*

Diferenţa dintre o vedetă şi un anonim este

9 *9*

că vedeta este un anonim care a perseverat. Aşadar, perseverează, prietene! Asta te îndemn să faci.

Pasul 21. *Urmează un curs de public speaking.* Asta va face lucruri benefice pentru imaginea de sine mai mult şi mai repede decât orice altceva. în revista *Reader's Digest* se subliniază că vorbitul în public este cea mai mare teamă a americanilor. într-adevăr, e firesc să te simţi inconfortabil când te

9

adresezi unei largi audienţe. Dar permite-mi să îţi spun ceva: nimic nu îţi va îmbunătăţi imaginea de sine mai rapid decât un curs de public speaking. Contactează Toastmasters[2]. înscrie-te la un curs ce te va ajuta să te ridici în picioare şi să te exprimi fluent într-o aulă universitară, într-o biserică, în cadrul activităţilor comunităţii sau într-un club profesional. Nu ezita, fiindcă asta te va ajuta enorm.

Pasul 22. *Dacă ai nevoie, cere ajutor.* Nu ştiu de ce, dar în societatea noastră mai credem şi azi că există un mister adânc şi întunecat, mai credem că este un pic ciudat şi un pic greşit să recunoaştem că avem unele probleme pe care nu le putem gestiona singuri. în multe cazuri, suntem reticenţi când vine vorba de a merge la un consilier, la cineva care are aptitudinile şi pregătirea necesare pentru a ne indica o direcţie, pentru a ne îndruma. Dacă ai nevoie de ajutor, cere-L Este uimitor ce poate face pentru tine. Dacă ţi-ai rupe piciorul, nu ai ezita nicio clipă să îţi suni medicul, aşa-i? Există anumite lucruri în mintea noastră ce se pot defecta sau se pot rătăci. Când se întâmplă asta, cere ajutor.

Pasul 23. Pentru a-ţi îmbunătăţi imaginea de sine, *priveşte-te în ochi.* Uită-te în oglindă şi spune-ţi că eşti un individ sincer, foarte inteligent, foarte motivat, foarte entuziast, că eşti o persoană demnă de încredere – du-te direct la lista calităţilor tale. Unii oameni nici nu se pot privi în ochi pe sine. Când te priveşti în ochi, faci un prim pas. Al doilea pas constă în a învăţa să îi priveşti în ochi pe copii. Ei nu sunt ameninţători. Mai târziu, poţi avansa la cercul de prieteni, învăţând să îl priveşti în ochi pe fiecare. De ce este important? Prietene, este extrem de important, fiindcă ai auzit de 10 000 de ori:

„Nu te încrede în nimeni care nu te

priveşte în ochi.”

Şi totuşi, cei mai mari escroci pe care i-am întâlnit vreodată puteau privi fix în ochi pe cineva în timp ce îi furau portofelul. în realitate, faptul că o persoană te priveşte în ochi nu are nicio legătură cu onestitatea sa, dar percepţia publică tocmai asta este. Aşadar, dacă vrei să fii acceptat, dacă vrei să îţi faci mai uşor prieteni, priveşte-i pe oameni în ochi. Vei câştiga prieteni şi vei câştiga acceptare – iar asta aduce mari beneficii imaginii de sine.

Mulţi ezită să îi privească în ochi pe semenii lor deoarece se tem să stabilească orice fel de relaţie cu ei. Desigur, nu vorbesc aici despre flirturi. Vorbesc despre a privi pe cineva în ochi asa cum o facem în f
interacţiunile obişnuite din viata de zi cu zi.
f f '

înainte de a ieşi din casă în fiecare f
dimineaţă, aşază-te în faţa oglinzii şi spuneţi: „Nu uita niciodată, (numele tău), că Dumnezeu te iubeşte, după cum şi eu te iubesc.” Va însemna mult pentru imaginea pe care o vezi în oglindă.

Pasul 24. *Schimbă-ţi aspectul fizic, dacă simţi nevoia.* Când fiica noastră cea mică avea cam 17 ani, am fost surprins să o aud spunându-ne într-o zi, mie şi mamei sale: „îmi fac griji din cauza urechilor mele.” Ei bine, eu credeam că fiica mea este foarte frumoasă, cum sunt şi celelalte două fiice ale noastre, cum e şi

soţia mea. Când m-am uitat din nou la această fată dragă, am văzut- o ca fiind aproape perfectă. Nu-i remarcasem niciodată urechile. A continuat: „Taţi, n-ai observat că mereu îmi ţin părul peste urechi?” l-am răspuns: „Nu... Mă tem că n-am observat. Credeam că totul e OK.” „Uite, tati, urechile mele ies în afară”, mi-a arătat ea, la care eu am zis instantaneu: „Scumpo, se rezolvă, e foarte uşor!”

Şi am mers la un chirurg plastician. A fost o operaţie simplă. N-am zis ieftină, am zis simplă. Iar dacă o vezi azi pe fiica mea cea mică, îţi garantez că are părul aranjat astfel încât să i se vadă urechile. Este uimitor cum i-a influenţat asta imaginea de sine.

Te încurajez ca, dacă poţi face astăzi ceva care să îţi îmbunătăţească imaginea de sine, să o faci neapărat!

Rezumat

Toţi aceşti paşi au fost concepuţi pentru a te ajuta *să te accepţi pe tine însuţi.* Când vei reuşi, nu va mai fi o chestiune de viaţă sau de moarte să fii acceptat de alţii. în acel moment, nu numai că vei fi acceptat, dar oamenii te vor şi căuta.

Japonezii cresc un copac deosebit, numit

bonsai. Este mic – de obicei, are o înălţime de 45, 50 sau 60 de centimetri. Este un copac complet dezvoltat, dar într-o versiune miniaturală. în solul bogat al Californiei creşte un alt copac – arborele sequoia uriaş. A fost supranumit Generalul Sherman. Ajunge la aproape 85 de metri înălţime şi are un diametru, la nivelul solului, de peste 10 metri. Matematicienii au calculat că, dacă ar fi să taie un astfel de copac, ar rezulta suficient lemn pentru a construi 35 de case cu cinci camere. Şi mai interesant este că, la un moment dat, bonsaiul şi Generalul Sherman aveau aceleaşi dimensiuni. La f
vremea când era doar o sămânţă, fiecare dintre ei cântărea mai puţin de 10 grame.

Atunci când a răsărit, bonsaiul a fost extras din pământ şi i-au fost legate parţial rădăcinile pivotante, devenind astfel un copac în miniatură. Frumos, perfect dezvoltat, dar o miniatură. Creşterea lui a fost împiedicată. Generalul Sherman s-a implantat în pământul fertil din California. A fost hrănit de ploi, de îngrăşămintele care se găsesc în mod natural în solul acela şi a crescut liber, devenind gigantul de astăzi.

Sunt absolut convins că noi, oamenii, avem posibilitatea de a alege. Ne putem împiedica singuri dezvoltarea. Ne putem strangula rădăcinile, transformându-ne în bonsai. Ori putem hotărî să prosperăm

– să ne hrănim mintea cu ideile corecte, să facem paşii despre care am vorbit, luând decizia să devenim în această viată Generalul Sherman. Alegerea îţi aparţine doar ţie. Sper şi cred că ai ales să devii Generalul Sherman: să fii înalt şi puternic, să fii un adevărat campion.

Poţi fi, dacă tu chiar crezi asta. Adoptă ideile pe care le-ai citit şi urmează procedurile recomandate. Dacă o vei face, te voi vedea *pe tine* – da, chiar despre *tine* vorbesc! – ajuns în vârful cel mai înalt.

CAPITOLUL 7

Amplitudinea relaţiilor

9

Relaţiile sunt extrem de importante; ele influenţează toate categoriile de vârstă, toate rasele, toate religiile, toate idealurile. Trebuie să avem interacţiuni atât cu bărbaţi, cât şi cu femei. Ador vorbele rostite cândva de George Washington Carver. Acest botanist modest ne-a dat următorul sfat: „Cât de departe vei ajunge în viaţă depinde de cât eşti de tandru cu cei tineri, de iubitor cu cei maturi, de înţelegător cu cei care se străduiesc, de tolerant cu cei slabi şi cu cei puternici – pentru că la un moment dat în viaţă vei fi, pe rând,

fiecare dintre ei.”

Este atât de adevărat!

Carver s-a numărat printre cele mai deosebite personalităţi din istoria ţării noastre. Botanistul va rămâne cunoscut pentru totdeauna ca fondatorul Tuskegee University. El a povestit că într-o zi, când se ruga, a zis: „Doamne, vreau să Te slujesc, vreau să fac ceea ce vrei Tu să fac. Şi mi-as dori ca Tu să îmi dezvălui misterele universului.” Potrivit spuselor lui Carver, exact în acel moment i-a căzut la picioare o arahidă. Iar Domnul i-a vorbit: „George, o arahidă e mai degrabă pe măsura ta.”

Experienţa i s-a părut lui Carver foarte interesantă şi a decis să se mulţumească totuşi cu arahida în locul universului. Astfel a ajuns să descopere 300 de întrebuinţări diferite ale arahidelor, precum şi 118 întrebuinţări ale cartofului dulce. Când aceasta este perspectiva ta, poţi descoperi oportunităţi extraordinare chiar şi într-o biată arahidă.

Pe parcursul acestui capitol, vom analiza extraordinara oportunitate ascunsă în interiorul fiinţei umane de a avea relaţii bune, sănătoase. Există mai multă suferinţă, frustrare, nelinişte şi jale din pricina relaţiilor inadecvate decât din orice alt motiv. însă avem parte de mai multă bucurie, mai multă fericire şi mai mult entuziasm în viată
datorită relaţiilor potrivite decât datorită oricărui alt factor.

Evident, relaţiile încep odată cu primii paşi în viaţă şi continuă până la sfârşitul ei. Bune sau rele, ele ne determină eficacitatea în raport cu familia, prietenii, asociaţii şi toţi ceilalţi. Prin urmare, relaţiile sunt fantastic de importante. Şi este extrem de important să avem atitudinea adecvată în relaţiile noastre.

Cred că următoarea povestioară ilustrează destul de bine această idee.

Se spune că unui om i s-a oferit şansa de a arunca o privire atât în rai, cât şi în iad, pentru a hotărî în ce loc doreşte cu adevărat să ajungă. întâi, a fost condus prin sălile iadului. După ce a păşit într-una dintre ele, şi- a zis în sinea lui: 0, *dacă aşa e în iad, mă tentează grozav.*

Asta pentru că văzuse mulţi oameni aşezaţi la o masă foarte lungă, ca de banchet. Pe masă erau toate mâncărurile la care te puteai gândi. Erau legume, salate, fripturi, toate aperitivele posibile, toate deserturile posibile. Aşadar, pe masă, în faţa acelor oameni, se aflau toate felurile de mâncare imaginabile în această lume.

Dar când s-a uitat la meseni, a observat că, în ciuda faptului că li se oferea un adevărat festin, cu toţii păreau înfometaţi. încă mai curios, lipseau râsetele, lipsea bucuria, nimeni nu se distra câtuşi de puţin. Asta deşi, în faţa lor, totul era aranjat pentru un ospăţ de care oricine ar fi fost încântat la culme.

Apoi, omul a fost dus în rai. Când a intrat acolo, a văzut o masă festivă identică, pe care erau aşezate aceleaşi feluri de mâncare f f savuroase, cu acelaşi aspect magnific, exact ca în iad. Dar de data asta a observat că toti mesenii râdeau şi cântau şi se distrau de f f minune. Erau bine hrăniţi. Radiau de sănătate.

Atunci, vizitatorul nostru s-a întors către ghid şi i-a zis: „Scuze, dar sunt puţin nedumerit. De fapt, sunt foarte nedumerit. N-am putut să nu observ că oamenii aveau acelaşi f meniu, aceeaşi mâncare ca în locul celălalt... Dar acolo mesenii erau lihniţi de foame şi f f trişti. Cei de aici se distrează de minune, f Sunt bine hrăniţi, sunt sănătoşi. Care e diferenţa?”

La care ghidul a răspuns: „Ei bine, dacă te-ai fi uitat cu mai multă atenţie, ai fi observat că în ambele locuri oamenii au cutite şi furculiţe legate de mâini. Şi atât cuţitul, cât şi furculiţa au o lungime de un metru şi jumătate. în iad, încearcă să mănânce singuri, dar nu reuşesc. Pe când aici, în rai, îi dau să mănânce omului care stă în faţa lor, iar acesta, la rându-i, îl hrăneşte pe cel de vizavi.”

Asta surprinde destul de bine esenţa lucrurilor despre care voi vorbi. Pentru că, vezi tu, este adevărat că poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îşi doresc.

Ce îşi doreşte fiecare în viată

înainte de a discuta despre relaţii, să facem o scurtă recapitulare privind lucrurile pe care toată lumea şi le

doreşte în viată. Absolut toţi oamenii vor să fie *fericiţi,* toţi oamenii vor să fie *sănătoşi,* toţi vor să fie *rezonabil de prosperi,* toţi vor să aibă *prieteni,* toţi vor *linişte sufletească,* toţi vor să se simtă *în siguranţă.*

Acum, în cazul celor care au familii, evident că vor să aibă *relaţii bune de familie.* Uitându-ne la cele şase dorinţe de bază ale tuturor, să analizăm rolul pe care îl joacă relaţiile. Toate autorităţile în domeniu îţi vor spune că sănătatea ta depinde, în foarte mare măsură, de cât de bine te înţelegi cu alte persoane. Toată lumea va fi de acord că fericirea ta depinde, în foarte mare măsură, de relaţiile pe care le ai cu alte persoane. Mulţi îţi vor spune că nivelul prosperităţii tale este determinat, într-o foarte mare măsură, de modul în care te înţelegi cu ceilalţi.

Pentru a da un exemplu simplu, Ohio State University a făcut un studiu privind

cele 50 de motive pentru care oamenii îşi pierd locul de muncă. A fost nevoie să ajungă la motivul 16 pentru a avea de-a face cu priceperea lor tehnică sau cu aptitudinile lor profesionale. *Primele 15 motive se refereau la atitudini şi la*

capacitatea angajaţilor de a coopera, de a se înţelege cu alţii. în mod categoric, relaţiile tale vor determina numărul şi calitatea

prietenilor pe care îi ai. Relaţiile tale vor determina considerabil de câtă satisfacţie şi

linişte sufletească te vei bucura. Relaţiile tale vor determina în ce măsură te simţi în siguranţă, întrucât cel mai accentuat sentiment de nesiguranţă te încearcă atunci când ştii că nimeni nu te iubeşte cu adevărat, că nimănui nu îi pasă de tine.

Cel mai puternic sentiment de siguranţă apare atunci când ai relaţii bune cu familia. De fiecare dată când văd pe câte cineva bolnav, primul lucru despre care îmi vorbeşte respectiva persoană este dacă prietenii sau rudele îi sunt alături. Evident, secretul unor bune relaţii de familie constă în modul în care te înţelegi cu membrii ei.

Acest capitol include multe povestioare, parabole, exemple, analogii şi citate. Ca de obicei, voi specifica sursa, atunci când va fi posibil. Mereu mă străduiesc

să menţionez sursa din trei motive simple: primul, fiindcă aşa este corect. Al doilea, pentru că asta indică, într-o oarecare măsură, faptul că m- am documentat. Şi al treilea, deoarece, în caz că am greşit, pot spune oricând: „îţi dai seama că persoana respectivă ar fi trebuit să fie mai înţeleaptă decât atât.” Sau: „Nu pot să cred că doamna aceea nu era mai cunoscătoare.”

Relaţiile contează mult

Psihologa Renee Fuller a descoperit că poveştile sunt cheia învăţării. Oamenii îşi amintesc poveştile. Iar dacă povestea are o morală, reprezentând o lecţie adevărată, atunci îti vei aminti lecţia.

De exemplu, în calitate de trainer în vânzări, ţin o şedinţă de o oră în care povestesc doar cum mi s-a întâmplat să închei o vânzare în mai puţin de 20 de minute; şi totuşi, există 25 de lecţii distincte care se pot extrage din acea singură poveste relatată la un training, din punct de vedere al formării în vânzări, al prezentării unei vânzări şi aşa mai departe. Oricum, oamenii îşi amintesc povestea din simplul fapt că reuşesc să se identifice cu ea.

Acum, permite-mi să îţi împărtăşesc o poveste care a avut o influenţă considerabilă asupra vieţii mele şi care subliniază de ce a povesti reprezintă o metodă de predare extrem de eficientă.

în timpul celui de Al Doilea Război Mondial, unul dintre visurile mele era să devin aviator în cadrul Marinei. Eram foarte entuziast, împlineam 17 ani într-o sâmbătă, iar în lunea următoare m-am înscris – sau am încercat să mă înscriu – în Forţele Aeriene. Eram pregătit să plec la luptă.

în intervalul dintre clasele a Xl-a şi a XII-a, mi- am dat seama că aveam nevoie de multe altele, în afară de matematică şi de ştiinţe, dacă îmi doream să intru în corpul aviatorilor din Marină. Nu eram un elev eminent şi îmi f amintesc perfect ziua în care m-am întors acasă cu patru note de 4 şi un 5. Mama s-a supărat, pe bună dreptate, şi mi-a zis: „Fiule, nu înţeleg un lucru. Ai luat patru de 4, apoi un 5. Ce naiba s-a întâmplat?” l-am răspuns: „Ei bine, mamă, este evident că mi-am petrecut prea mult timp concentrându-mă pe o singură materie.”

Poate nu era chiar o catastrofă, dar nu străluceam ca elev. în orice caz, ideea e că am urmat şcoala de vară, între clasele a Xl-a şi a XII-a, fiindcă eram extrem de hotărât să fiu acceptat în Forţele Aeriene şi trebuia să ştiu mai multă matematică, mai mult despre stiinte.

Pentru a absolvi, una dintre materiile la care trebuia să iau notă de trecere era Istoria Americii. Trebuia să o învăţ. Eu nici n-as fi f f vrut să merg la cursurile de istorie, fiindcă mi se părea evident că istoria nu avea cum să mă ajute. Ce beneficii aş fi

putut obţine studiind ceva ce se petrecuse în urmă cu 100 sau 200 sau 300 de ani? Pe mine mă interesa rezolvarea problemei de moment. Voiam să învăţ să pilotez avioane pentru a mă duce să dobor inamicul şi să câştig războiul. Acela era obiectivul meu în acea perioadă.

Aşa că, în ziua cu pricina, am intrat în clasă hotărât să învăţ tot ce se putea învăţa despre... cum să scap de materia aia. Cu alte cuvinte, am intrat în clasă furios şi plin de ranchiună.

Şi, de îndată ce am intrat, am descoperit că profesorul care urma să ne predea era antrenorul Joby Harris. La prima oră, ne-a luat pe toţi prin surprindere. Tot ce a făcut a fost să ne vândă o chestie. Eu consider că totul înseamnă să vinzi. Ei bine, ne-a vândut tuturor motivul pentru care trebuia să învăţăm istorie. înainte să isprăvească de vorbit, eu eram deja specialist în istorie. De fapt, a fost singura materie la care ulterior, în facultate, am luat mereu nota 10.

Spre sfârşitul acelei prime ore, a schimbat macazul. A început să vorbească despre viitorul Statelor Unite şi despre direcţia în care se îndreaptă ţara. Ne-a zis: „Dacă printre voi sunt tineri care au capacitatea de a face mai mult decât de a-şi câştiga existenţa, de a pune o pâine pe masă pentru propriile familii... Dacă aveţi o asemenea

capacitate, trebuie să vă alocaţi o parte din timp, să alocaţi efort şi resurse pentru a-i ajuta pe cei care au mai puţin talent şi mai puţine oportunităţi şi mai puţine aptitudini decât aveţi voi.”

Profesorul Harris a continuat: „De fapt, dacă nu întindem mâna şi nu începem să-i ajutăm pe acei oameni, oferindu-le o educaţie mai bună, o direcţie mai bună, oportunităţi şi motivaţie superioare, dacă nu începem să îi ridicăm, va veni o zi în care ne vor trage *ei* în jos prin simplul fapt că vor fi atât de mulţi, încât vor atârna foarte greu.”

Joby Harris a fost un profet, dacă ne gândim la milioanele de persoane asistate social din ziua de azi. La milioanele de analfabet!. La milioanele de oameni care suferă de boli devastatoare. Resursele ni se epuizează, iar ţara este trasă în jos, la propriu. în momentul scrierii acestor rânduri, îmi e clar că generaţia prezentă va fi prima generaţie din istoria tării noastre care va avea un standard de viaţă mai scăzut decât a avut precedenta.

Ajută suficient de mulţi oameni

Orice face compania noastră se bazează pe conceptul esenţial că poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ce îşi doresc. Activitatea pe care o desfăşurăm în închisori şi în şcoli, în biserici şi în centre

de reabilitare pentru dependenţii de droguri, precum şi celelalte eforturi de a-i ajuta pe oameni să se lanseze reflectă principalul crez al afacerii noastre.

Antrenorul Harris, în mod evident, a avut un impact semnificativ asupra vieţii mele. în copilărie, a fost cercetaş, sub conducerea lui Thomas B. Abernathy. Domnul Abernathy a fost primul reprezentant oficial al cercetaşilor din statul Mississippi, pe lângă faptul că şi-a alcătuit propriul grup de cercetaşi. Nu se ştie din ce motiv, „micuţul Joby Harris” i-a stârnit interesul domnului Abernathy, care i-a devenit un al doilea tată. Deşi Joby avea un tată, Abernathy l-a învăţat nu numai să fie un adevărat cercetaş, ci şi multe alte lucruri despre cum să ducă o viaţă cinstită, onorabilă.

Thomas Abernathy a avut patru copii – trei fiice şi un fiu. Cea mai mică dintre fiicele lui se numea Jean, iar Jean Abernathy a fost doamna Zig Ziglar pentru mai bine de 41 de ani. Sigur, domnul Abernathy nu avea cum să fi ştiut pe atunci că, acordându-i o atenţie suplimentară micuţului Joby Harris, contribuia la dezvoltarea lui şi îl ajuta să îşi contureze filozofia de viată. Şi nu avea cum
să ştie că, mai târziu, acel băiat va ajunge să aibă un impact semnificativ asupra viitorului său ginere, impact ce l-a făcut un soţ mai bun pentru fiica lui şi un tată mai bun pentru nepoţii lui,

lucruri pe care nu a avut privilegiul de a le afla.—

Ceea ce încerc să îţi spun în privinţa relaţiilor este că nu ştim niciodată cât de mult vom influenta viata cuiva şi nici nu ştim a cui viată vom ajunge să o influenţăm. Aşa că trebuie să fim foarte atenti la modul în care ne gestionăm relaţiile, deoarece e posibil ca impactul lor să fie de mare anvergură.

Sinceritate, nu tactici de înspăimântare

în contrast cu această minunată poveste ce arată influenţa transgeneraţională, îţi voi spune acum una dintre istorioarele mele din Al Doilea Război Mondial, cu un rezultat mult diferit în ceea ce priveşte influenţa pe care o au relaţiile.

Guvernul ne-a înrolat în armată, apoi ne-a înscris la facultate, ca să fim bine pregătiţi pentru a urma şcoala de aviaţie. înaintea primei ore de limba engleză, am auzit că profesoara avea reputaţia de a fi cel mai sever profesor nu numai din acea facultate, ci de oriunde. Era o doamnă mare, la propriu: avea cam 1,88 metri înălţime şi umerii lati ca unui jucător de fotbal. Un specimen cu adevărat ai

impunător din punct de vedere fizic.

Se spunea că era un geniu în materie de limba engleză. 0 cunoştea mai bine decât oricine altcineva din întregul stat. Când a intrat în clasă, în prima zi, s-a uitat la noi şi a zis: „Studenţi, eu sunt profesoara voastră. Vreau să vă spun ceva despre mine, ca să stiti la ce să vă asteptati. Predau în această instituţie de peste 25 de ani, iar în aceşti 25 de ani un singur student a primit de la mine nota 10. Vă garantez că un astfel de lucru nu se va mai întâmpla. A fost un accident, mi-a scăpat, însă nu se va repeta. Şi nu doar atât. După cum vă văd, nu v-ar strica să ştiţi dinainte: vă avertizez că o treime dintre voi nu veţi lua notă de trecere la materia mea.”

Acum, aş vrea să îţi imaginezi scena. Eram acolo tineri veniţi din toate colţurile ţării, aduşi la acea facultate cu scopul de a ne pregăti să activăm cu normă întreagă în armată. Majoritatea visam de-o viaţă să ne servim ţara ca piloţi de avion. întreaga noastră carieră depindea de promovarea examenelor la engleză şi la celelalte materii. Un singur eşec ne-ar fi adus exmatricularea, iar competiţia era extrem de acerbă.

Am auzit pe cineva din spate comentând: „Frate, e o cucoană dură!” Un altul i-a dat replica: „Da, însă una care ştie cu adevărat engleza.” Ei bine,

nu am nicio îndoială că ştia perfect limba engleză, dar sunt convins că nu îşi cunoştea studenţii, după cum nu cunoştea nici psihologie.

Deja eram speriaţi de moarte. Mă întreb câţi băieţi în plus ar fi trecut clasa dacă ea ar fi intrat şi ar fi zis: „Domnilor, o să vă spun sincer. Acesta este un curs dificil. Dar vă pot spune, de asemenea, că sunt o profesoară foarte competentă. Iubesc engleza, îmi iubesc studenţii şi vreau să stiti de pe acum că îmi voi da toată silinţa să vă ajut. Vă voi învăţa tot ce ştiu despre limba engleză, vom aprofunda materia, va fi un curs intensiv. Dacă, dintr-un motiv anume, veţi pica examenul final, vreau să ştiţi de pe acum că va fi vina voastră, nu a mea. Eu mă angajez să predau cel mai eficient curs pe care l-am predat vreodată, iar asta numai şi numai pentru binele vostru.”

Cred că acest tip de discurs ar fi fost infinit categoric mai bun decât jalea şi prăpădul pe care ni le prezisese.

Vezi tu, mă întreb acum, după mulţi ani, dacă doamna cea mare chiar era o profesoară competentă. Din moment ce s-a ridicat în picioare şi a zis că un

singur student a reuşit vreodată să ia nota 10 şi că o treime dintre noi nu vom promova, mă întreb dacă nu cumva acesta era un alt mod de a zice: „Nu mă pricep prea grozav să predau engleza. Cunosc materia, dar nu ştiu să o predau cum trebuie.”

Eu îmi asum întreaga responsabilitate în comunicarea cu alte persoane, fie că e vorba despre un dialog individual, fie că mă adresez unui public numeros. Dacă nu reuşesc că comunic clar, nu este vina ta. întotdeauna am crezut că, atunci când cineva vorbeşte sau predă, dacă eu nu am înţeles, este vina lui. Şi motivul pentru care zic asta constă în aceea că, după părerea mea, oricine îşi înţelege materia pe care o are de predat va găsi modul optim de a mi-o prezenta astfel încât să mi-o pot însuşi, dacă îmi dau silinţa şi îmi asum răspunderea de a învăţa, de a fi atent şi de a aprofunda subiectul. Dacă nici aşa nu izbutesc să învăţ, atunci consider că profesorul este cel care poartă cea mai mare parte a responsabilităţii.

Repet, eu îmi asum această responsabilitate. Cred cu tărie că, în urma parcurgerii cărţii de faţă, vei rămâne cu extraordinar de multe informaţii care te vor face mai eficient în tot ceea ce întreprinzi. Indiferent cu ce te ocupi, mereu vei avea nevoie de comunicare şi de relaţii.

în continuare, ne vom concentra asupra priceperilor noastre şi asupra importanţei de a căuta ceea ce este bun.

Vezi binele din oameni

Acum câţiva ani, la New York a fost efectuat un studiu despre indivizii care deveniseră milionari prin forţe proprii. Cercetătorii au selectat 100 dintre aceşti oameni bogaţi şi, în urma studiului, au descoperit că milionarii aveau un background extrem de divers. Vârstele lor erau cuprinse între 20 şi peste 70 de ani. Nivelul de educaţie varia mult şi el, de la o persoană care terminase doar clasa a V-a până la una care obţinuse două doctorate. în jur de 60-70% proveneau din oraşe cu mai puţin de 15 000 de locuitori – nu mă întreba ce ne spune treaba asta.

Dar cercetătorii au descoperit o *constantă absolută* la aceşti oameni devenit! milionari
prin forţe proprii. Lucrul pe care îl aveau în comun era că deţineau cu toţii *capacitatea de a vedea binele în alte persoane şi în diversele situaţii de viată.*

Prin urmare, dacă începem să înţelegem cu adevărat că trebuie să descoperim binele şi să îl încurajăm, atunci am învăţat o lecţie foarte importantă.

Iată o povestioară despre un businessman care voia să prindă metroul şi se cam grăbea. La gura metroului, era un om sărman care vindea pixuri. Businessmanul a băgat mâna în buzunar şi a scos un dolar, pe care l- a aruncat în tava cu pixurile, apoi a luat-o la goană, să nu rateze metroul.

Dar, după ce s-a suit în vagon, şi-a dat seama că mai avea un minut până la plecarea trenului, aşa că a coborât, s-a întors la cerşetorul cu pixurile şi i-a zis: „îţi datorez scuze, eram atât de grăbit, încât am uitat. Tu vinzi ceva folositor, la preţul corect. Eşti un om de afaceri, exact ca mine. Vreau să-mi iau cele două pixuri.”

Multe luni mai târziu, la un eveniment social, businessmanul a întâlnit un tânăr bine îmbrăcat, care s-a apropiat de el şi i-a zis: „N- ai cum să mă recunoşti. Dar, cu luni în urmă, vindeam pixuri în staţia de metrou şi tu mi-ai re-dat demnitatea. Nu m-ai tratat ca pe un cerşetor. M-ai tratat ca pe un om de afaceri. Vreau să îti mulţumesc.”

Mă întreb câţi cerşetori, dacă ar fi fost trataţi ca oameni de afaceri, nu ar mai fi astăzi cerşetori.

Este important să fii un om plăcut

Cineva a zis odată: „Este plăcut să fii important, dar este mai important să fii plăcut.” Iar eu cred că a avut dreptate.

Unul dintre cele mai însemnate evenimente petrecute în primul an după ce m-am mutat în Dallas, Texas, a fost întâlnirea cu un om care, ulterior, mi-a devenit un prieten foarte apropiat. Numele său este Walter Haley; la acea vreme, lucra în domeniul asigurărilor.

Venise cu un concept nou, şi anume să vândă asigurări băcanilor independenţi de pe teritoriul Americii prin intermediul achiziţiilor de la depozitele angro. Cu alte cuvinte, domnul Haley le-a dat ideea acestor depozite de dimensiuni colosale ca, atunci când facturau alimentele pentru băcăniile independente, să le factureze şi asigurarea pentru toţi angajaţii lor. Mă refer la asigurarea de viaţă, precum şi la asigurarea de sănătate şi la cea în caz de accidente.

Un agent de vânzări angajat de Walter vindea asigurări de viaţă cu o valoare medie de 10- 20 de milioane de dolari. Aceea era marja la vremea respectivă. în acelaşi timp, ceilalţi agenţi din branşă vindeau astfel de asigurări de aproximativ un milion de dolari – şi încă era nevoie de un agent foarte bun pentru a reuşi vânzări de un milion de dolari.

Un amic îmi zisese: „Vreau să îţi fac cunoştinţă cu Walter Haley, este un tip foarte special.” Ştii cum e dacă între anumiţi oameni există chimie şi, când îi întâlneşti, ti [illegible] J se pare că sunteţi prieteni de-o viaţă? Ei bine, Walter Haley are într-adevăr carismă, aşa că, după ce îl întâlneşti, vrei să ajungi să îl cunoşti mai bine. Când i-am fost prezentat, Walter mi-a întins mâna şi primul lucru pe care l-a spus a fost: „Zig, am auzit multe despre tine. Frate, sunt onorat că ai venit să ne cunoaştem. Şi abia aştept să îti arăt împrejurimile şi să vezi cu ce ne ocupăm pe aici.”

Am intrat într-un depozit şi am rămas înmărmurit. Nu ştiam că există atât de multă mâncare în lume şi, în niciun caz, sub acelaşi acoperiş. Când am intrat, Walter a zis: „Scuză-mă o secundă, Zig.” S-a dus la operatorul centralei telefonice şi i-a spus omului: „Sunt Walter Haley. Vreau să te asigur că faci o treabă minunată aici, la centrală. Nu se întâmplă niciodată să formez un număr de telefon fără să am impresia clară că tot ce faci este să stai aici, aşteptându-mă să dau un telefon, ca tu să mă pui în legătură cu persoana potrivită. Faci o treabă grozavă.”

Operatorul i-a răspuns: „Mulţumesc, domnule Haley, apreciez sincer asta.” *„Eu* te apreciez”, a încheiat conversaţia Haley.

Ne-am întors şi am pornit-o pe unul dintre coridoare, iar foarte curând Walter mi-a zis: „Scuză-mă o secundă, Zig.” A intrat într-un birou, a întins mâna către cel care stătea acolo şi i s-a adresat: „N-am făcut cunoştinţă, eu sunt Walter Haley. Până acum nu am avut privilegiul să te văd. Dar ţi-am citit rapoartele şi am urmărit ce se întâmplă de când ai preluat funcţia. Frate, faci o treabă absolut minunată şi vreau să îti mulţumesc pentru asta.”

Desigur că bărbatul a zâmbit foarte larg, apoi a spus: „Fac tot ce pot, cât mai bine”, la care Walter a răspuns: „Este suficient de bine din punctul meu de vedere. Ţine-o tot aşa, îţi îndeplineşti sarcinile excelent.”

După ce am plecat de acolo, am urcat la etaj, în biroul lui Walter. Prima persoană pe care am văzut-o în anticameră a fost secretara lui, iar el mi-a spus: „Zig, dă mâna cu cea mai grozavă secretară care a stat vreodată în spatele vreunui birou.”

Apoi i-a zis femeii: „Ştii, soţia mea te consideră extraordinară. Crede că poţi să atârni luna[u] pe cer şi să o dai jos oricând pofteşti. însă eu vreau să te rog să o laşi acolo, pe cer. Ador să o văd când conduc, mai ales atunci când mă îndrept noaptea către sud.” „Vai, domnule Haley, mereu spuneţi ceva frumos, iar soţia dumneavoastră e foarte

amabilă şi aş vrea să nu vă opriţi niciodată, îmi place foarte mult să aud asemenea lucruri”, i-a răspuns secretara.

Am intrat în biroul lui, unde îl aştepta un broker de asigurări. Walter a spus: „Zig, strânge-i mâna celui mai bun agent de asigurări de viaţă care a purtat vreodată o pereche de pantofi.”

„Walter, mereu spui lucruri de felul ăsta. Dar îmi place, pur şi simplu îmi place la nebunie”, i-a răspuns brokerul.

Tot drumul nostru a durat mai puţin de 10 minute. Dar îţi vine să crezi că, în urma acelor 10 minute, patru oameni au avut o zi minunată? Categoric, da! Pe rând, Walter a ridicat moralul fiecăruia cu acele comentarii flatante şi încurajatoare ale lui.

Acum, vreau să subliniez ceva foarte important. Fii atent, pentru că în asta constă secretul. Dacă eşti *sincer,* eficienţa e maximă. Dacă eşti *nesincer,* înseamnă că *9*

manipulezi. 0 persoană care manipulează spune şi face anumite lucruri astfel încât să poată câştiga, ceea ce nu are nicio legătură cu atitudinea unui campion. Un adevărat campion vede binele din ceilalţi şi le dezvăluie şi lor acest lucru.

Walter Haley, multi-multi-multimilionar, are prieteni peste tot pe unde se duce. Este ceea ce am putea numi „un avar fericit”. îşi pune la păstrare fiecare prieten pe care şi-l face. El crede că nu poţi niciodată să-l surprinzi în încercarea de a-l egala. Iar eu cred că are dreptate.

Cel care motivează înţelege că, într-o astfel de situaţie, toţi au de câştigat. Nu te porţi amabil pentru binele tău, ci o faci pentru binele celorlalţi, dar atunci când celorlalţi le e bine, şi tie îţi e bine – şi astfel revenim la

conceptul de bază: poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îşi doresc.

CAPITOLUL 8

Lecţii învăţate

întrebarea este: cum trebuie să te porţi cu oamenii?

Această întrebare te-ar putea uimi un pic, dar răspunsul te-ar putea surprinde şi mai tare. Eu cred că trebuie să te porţi cu oamenii aşa cum te porţi cu vacile.

Cum spuneam, am crescut în Yazoo City, Mississippi. La vremea când eram copil, am reuşit să supravieţuim datorită faptului că aveam cinci vaci de lapte şi o

grădină mare. Mama ne-a oferit nouă, celor mici, foarte multe lecţii în cursul anilor până la maturizare – tata murise de tânăr –, dar ne-a învăţat şi o sumedenie de lucruri despre vaci.

Imaginează-ţi că intri într-un grajd rece, într-o dimineaţă geroasă de iarnă, şi că vezi o vacă bătrână stând culcată. Te duci la ea, îi tragi un şut şi îi zici: „Scoală! Nu-i de mirare că producţia ta de lapte şi grăsime pentru unt a scăzut. Stai degeaba! Ai auzit ce ţi-am zis? Scoală! Va trebui să faci mai mult ca să-ti

J

îmbunătăţeşti producţia.”

Dacă te porţi aşa cu o vacă bătrână, permite- mi să te informez, în primul rând, că s-ar putea să îţi tragă o copită zdravănă. în al doilea rând, îţi spun cu toată empatia că va produce o cantitate mai mică de lapte, care nici nu va fi bună pentru consum. O vei fi supărat atât de tare, încât, e demonstrat, va produce un lapte prea amar ca să poată fi băut.

Acum, nu cred neapărat că pentru a obţine un lapte dulce, delicios este necesar să te duci în grajd şi să-i zici: „Bună dimineaţa, stimată Vacă Bătrână.” Deşi n-ai face rău dacă i-ai da măcar o mică îmbrăţişare. Poţi

să o priveşti şi să-i spui: „Doamne, ai cea mai frumoasă pereche dublă de picioare pe care am văzut-o în dimineaţa

asta. Iar pielea ta e foarte plăcută şi moale. Vreau să te asigur, Vacă Bătrână, că sunt mândru de tine. Ştii, producţia ta e tot mai mare, grăsimea pentru unt creşte continuu şi sunt sigur că azi te vei strădui din răsputeri să-ţi dobori toate recordurile. Te apreciez cu adevărat, Vacă Bătrână.”

Poate că în momentul ăsta gândeşti: *Ziglar, asta-i cam trasă de păr.* Atunci, stai să îţi spun o poveste reală. Cu o lecţie învăţată.

în anii 1930, producţia standard pentru o vacă era de 11 litri de lapte pe zi. în anii 1980, o vacă a cărei producţie nu depăşea 11 litri ar fi fost transformată în hamburgeri. Chiar aşa. Din anii 1930 şi până în anii 1980, s-au făcut progrese fantastice în ceea ce priveşte creşterea vacilor.

în acei ani de restrişte, mama mea cumpăra vaci. Le cumpăra pe cele care dădeau o producţie medie, adică în jur de 11 litri. Şi, întâi de toate, mama le dădea ceva mai multă mâncare – deci le hrănea mai bine. în al doilea rând, le boteza. în al treilea rând, le trata cu afecţiune şi blândeţe. Iar dacă vreunul dintre noi, băieţii, s-ar fi purtat urât cu o vacă de-a ei, ar fi fost prea umed pentru arat, cum se zicea pe la noi. Adică am fi avut probleme serioase.

La şase luni după ce aduceam acasă o vacă, aceasta ajungea să producă 15 litri de lapte pe zi. Şi, invariabil, după un an, aceeaşi vacă producea aproape 19 litri de lapte pe zi. O creştere semnificativă a productivităţii. Atunci, mama vindea vaca şi căpăta uneori şi cu 50 de dolari mai mult decât plătise pentru ea. De obicei, sau chiar de fiecare dată, primea cu cel puţin 25 de dolari peste preţul de achiziţie. Acum, în anii 1980, când vorbeşti despre un plus de 25 sau 50 de dolari, nu înseamnă mare lucru. Dar află că, în anii 1930, cu şapte cenţi cumpăra! o jumătate de kilogram din ceea ce se numeşte *streak o' lean, streak o' fat* ori *salt pork—,* Aşadar, un profit de 25 sau 50 de dolari reprezenta o creştere substanţială a calităţii vieţii.

Felul în care ne purtam cu bătrâna vacă avea o importanţă considerabilă. Iar felul în care te porţi cu oamenii are, de asemenea, o importanţă considerabilă.

Fii amabil

Am organizat un curs de trei zile pe care l-am numit „Born to Win” („Născut pentru a învinge”). Oamenii vin literalmente din întreaga lume pentru a învăţa. Cu ani în urmă, la una dintre sesiuni, a participat o tânără superbă, de culoare, din Chicago. Arăta ca o regină a frumuseţii, se purta ca o regină, vorbea ca o regină. Afişa o anumită graţie care

era cu adevărat fascinantă. Doamna avea o voce foarte feminină, şi totuşi atât de puternică, încât se putea face auzită într-o sală cu 200 de persoane fără să aibă nevoie de niciun sistem de amplificare.

Era o femeie de afaceri de mare succes, care avea, la momentul respectiv, aproximativ 125 de angajaţi. Dacă m-ai fi întrebat: „Cine din această clasă are tot ce îi trebuie? Cine are pe deplin succes? Cine are pachetul complet? Pe care l-ai alege?”, aş fi răspuns fără ezitare: „Aş alege-o pe femeia de afaceri din Chicago – este persoana care corespunde perfect descrierii.”

Sâmbătă după-amiază, la terminarea acelei sesiuni, doamna cu pricina a venit la mine şi m-a întrebat: „Te rog, putem discuta puţin în particular?” l-am răspuns: „Sigur că da.”

în timp ce stăteam de vorbă, a început să plângă. Mi-a zis: „Ştii ce? în toată viaţa mea, eşti primul om care m-a privit în ochi şi mi-a spus: «Eşti importantă. Te apreciez mult. Dumnezeu te iubeşte.» De asta am venit aici... Să aud asemenea cuvinte de la cineva căruia îi pasă. Nu voi uita niciodată această experienţă.”

Cea mai minunată lecţie pe care am învăţat- o a constat în faptul că, dacă te porţi cu toată lumea de parcă ar suferi, în majoritatea cazurilor te vei purta cu

lumea în modul potrivit pentru a-i alina suferinţa. Relaţiile dintre oameni sunt extrem de importante.

După cum am mai spus, prietenul meu Fred Smith, unul dintre cei mai străluciţi oameni pe care îi cunosc, a scris o carte frumoasă, intitulată *You and Your Network.* El a subliniat acolo:

> *în acele momente din viată când întâlneşti , , persoane care sunt nepoliticoase, rele şi obraznice şi se poartă urât cu tine – iar asta ţi se va întâmpla de multe ori în viaţă –, când apar astfel de situaţii, ceea ce trebuie să înţelegi este că persoanele respective nu încearcă să te rănească atunci când sunt nepoliticoase, rele şi obraznice şi se poartă urât cu tine. în 99% dintre cazuri, ele se comportă astfel pentru că suferă.*

Dacă putem înţelege asta, vom alina un pic usturimea vorbelor sau a situaţiei. Să zicem că eşti un agent de vânzări care tocmai a ratat o întâlnire ori o vânzare sau că potenţialul client ţi-a cerut să pleci cât mai repede posibil sau că ai avut o interacţiune cu angajatorul tău şi acesta a fost prea dur cu tine sau poate că ai intrat într-o dispută cu un coleg, iar colegul te-a insultat. în construirea de relaţii câştigătoare, este foarte util să înţelegi că acei oameni nu vor cu

adevărat să te rănească; de fapt, ei înşişi se simt răniţi. Sunt în defensivă, aşa că se năpustesc şi atacă.

Dacă toată lumea ar fi precum bunul meu prieten Tom Hatfield, această carte pe tocmai care o citeşti nici nu ar mai fi fost necesară. Tom este agentul nostru de asigurări şi îmi este prieten loial de multă vreme. Acum ceva timp, Dallasul a fost lovit de o furtună puternică. Ei bine, casa noastră are încălzire centrală, dar toţi locatarii, mai ales bătrânul Zig, adoră şemineurile. Vai, cât de mult îmi place să privesc lemnul arzând în semineu! Dintre toate momentele în care ar fi putut rămâne fără lemne, bătrânului Zig i s-a terminat tot lemnul pentru foc exact în toiul furtunii.

Ştiam că Tom cunoaşte pe toată lumea din oraş, aşa că l-am sunat şi i-am zis: „Tom, ai idee cine mi-ar putea aduce nişte lemne?” El mi-a răspuns: „Dragă Zig, nu-mi vine nimeni în minte acum, dar o să mă gândesc, să văd ce pot găsi.”

După aproximativ o oră, cineva a sunat la usă. M-am dus să deschid şi l-am văzut în prag pe Tom Hatfield, care mi-a spus: „Zig, ţi-

am adus nişte lemne. Noi avem mai multe *9*
decât ne trebuie momentan şi oricum *9*
urmează să mai primim un transport luna viitoare.” Mi-a adus suficiente

lemne cât să îmi ajungă trei sau patru zile, dacă nu cinci sau sase.
9

Mi-ai putea zice: „Hei, Zig, ăsta este doar un agent de vânzări priceput care are grijă de clientul său.” Recunosc, s-ar putea să fie o fărâmă de adevăr aici. Dar cred cu tărie că, şi dacă nu aş fi cumpărat nimic în viaţa mea de la Tom Hatfield, tot mi-ar fi adus lemnul acela, fiindcă suntem buni prieteni.

Trăieşte după Regula de Aur

Ce efect are asupra relaţiilor tale faptul că depui un mic efort pentru altcineva? Cred că aceasta e cheia. *Biblia* spune în multe feluri că regula cea mai bună în privinţa relaţiilor interumane este să le faci altora ceea ce ti-ai *9* dori ca ei să îţi facă ţie. Sau, cu alte cuvinte, *poartă-te cu ceilalţi aşa cum ţi-ai dori ca ei să se poarte cu tine.* Este foarte simplu. Şi totuşi, foarte, foarte important.

Un verset din *Biblie* zice: „Fiţi buni unii cu alţii, miloşi şi iertaţi-vă unul pe altul.”— Acest îndemn este extrem de important în contextul zilelor noastre. Nu crezi? Şi mai *9* există un verset care te sfătuieşte să faci un

9 efort

suplimentar. Iar dacă cineva îţi cere pelerina, dă-i şi haina. Şi, după cum spuneam anterior în carte, dacă un om îţi cere să mergi o milă, tu mergi două.

Nu uita, poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să

obţină ce îşi doresc. Aceasta este ideea principală, pe care o repet mereu. Dar oare funcţionează? Să analizăm întrebarea cu mai multă atenţie, având în vedere două lucruri.

în primul rând, eşti ceea ce eşti şi *unde* eşti datorită mentalităţii pe care ai avut-o până acum în viată. Poţi *schimba ceea ce* eşti şi *unde* eşti, dacă îţi schimbi modul de a gândi, în al doilea rând, îţi reamintesc faptul că viaţa e dură. Nu contează ce faci, nu contează dacă eşti manager, agent de vânzări, director, profesor, medic sau preot. Indiferent cu ce te ocupi, viaţa poate fi dură. Dar dacă eşti consecvent, rămânând fidel standardelor morale şi de caracter înalte şi urmând Regula de Aur, viaţa va fi infinit mai blândă cu tine.

Un concept pentru relaţii bune

Ce ar putea să însemne un concept pentru relaţii bune? Cred că Bear Bryant a avut unul dintre cele mai grozave concepte de relaţie despre care am auzit vreodată. în cei 10 ani în care a ocupat postul de antrenor al echipei de fotbal a Universităţii din Alabama, a câştigat şase campionate naţionale şi 13 campionate din liga secundă. Antrenorul Bryant avea o filozofie simplă, conform căreia, dacă lucrurile mergeau jalnic pentru echipa lui, zicea întotdeauna: „Ei

bine, totul este din vina mea.”

Am văzut momente când echipa lui a fost pur şi simplu anihilată. Spulberată. Adversarii aveau un avans de două sau trei eseuri, iar în interviuri Bryant zicea mereu: „Trebuie să recunoaştem. Au parte de un antrenor mai priceput decât mine. Celălalt antrenor a făcut o treabă mai bună în a-şi pregăti echipa.”

Conceptul lui Bryant referitor la relaţii? Dacă rezultatul era slab, vina era a lui. Dacă era mediocru, spunea: „Ei bine, a fost un efort de echipă. Laolaltă, echipa şi cu mine am făcut o treabă mediocră.” Dar dacă era o victorie răsunătoare, întotdeauna zicea: „Trebuie să recunosc, acesta e cel mai grozav grup de tineri pe care am avut vreodată privilegiul de a-l antrena. Băieţii ăştia au câştigat!”

Prietene, conceptul acesta va funcţiona de fiecare dată când vei dori să îti construieşti relaţii importante. Nu contează cine sau unde eşti.

în linii mari, oamenii rataţi sunt descrişi în următoarea parabolă inserată de Charles Allen în cartea sa *The Miracle of Love.* El relatează că un pescar i-a povestit că, atunci când prinzi crabi, nu este necesar să acoperi coşul în care intenţionezi să îi strângi, explicaţia fiind aceasta: „Atunci când pui al doilea crab în coş, de fiecare dată când încearcă să

urce, primul crab îl va prinde de un picior şi îl va trage în jos.”

Aceştia sunt ratatii. Aceştia sunt oamenii care se simt atât de nesiguri, încât nu pot relaţiona cu o persoană care are succes. Ei consideră că, dacă cineva are succes, înseamnă că trebuie dat jos. Ei cred în principiul balansoarului: „Singura cale de a merge în sus este de a doborî pe altcineva.” Gândeşte-te însă la faptul că balansoarul se mişcă mereu în sus şi în jos şi din nou în sus, şi din nou în jos. Iar oamenii care îmbrăţişează această filozofie vor fi ba sus,

ba jos, ba sus, ba jos – dar mai mult jos.

A fost mereu adevărat: cel mai bun exerciţiu

este să te apleci până jos şi să ridici pe cineva. Este adevărat, de asemenea, că atunci când îţi *cauţi* prieteni e puţin probabil să îi găseşti. Dar dacă vei pleca la drum dorindu-ţi să *fii* prietenul cuiva, vei descoperi prieteni pretutindeni – asta datorită faptului că ceea ce dai se întoarce înapoi la tine.

Probabil că ai auzit următoarea povestioară, dar oricum merită să fie repetată. într-o dimineaţă, un băietei s-a certat cu mama lui
şi, într-un acces de furie, băiatul i-a zis maică-sii, aşa cum fac adesea copiii mici:

- Te urăsc! Te urăsc!

După ce şi-a dat seama ce spusese, temându-se de repercusiuni, a zbughit-o nebuneşte şi a ieşit pe usa din fată a casei.
Locuiau la poalele unui deal. Chiar şi după ce a ajuns afară, era încă frustrat, parcă scos din minţi. A început să ţipe:

- Te urăsc! Te urăsc!
Ecoul i-a răspuns:
- Te urăsc. Te urăsc.
Asta l-a înspăimântat pe copil şi l-a făcut să fugă înapoi în casă. A zis:
- Mamă, este un băieţel rău acolo, în vale, care spune că mă urăşte.
La care maică-sa i-a răspuns:
- Da, dar acolo mai este un alt băieţel, foarte drăguţ, care te iubeşte. Du-te afară şi spune-i că şi tu îl iubeşti.
Copilul a ieşit din nou în curte şi a strigat:
- Te iubesc! Te iubesc!
Iar ecoul i-a răspuns:

- Te iubesc. Te iubesc.

Simplu, dar adevărat. Ceea ce dai se întoarce înapoi la tine. în concluzie, funcţionează conceptul? Ei bine, da, conceptul funcţionează!

Cu ani în urmă, Barry Tacker era responsabilul cu disciplina la o şcoală din Bay City, Texas. Pentru că şcoala îmbrăţişase ideea de bază pe care o discutăm, acolo au început să fie predate aceste concepte. Dacă nu eşti texan, e posibil ca în statul tău să nu mai existe responsabili cu disciplina în zilele noastre, dar, aşa cum poţi bănui, un astfel de pedagog nu este cel mai popular membru al corpului didactic. De fapt, simpla menţionare a responsabilului cu disciplina insuflă spaimă în inimile elevilor. Când un profesor spune: „Mergi imediat la responsabilul cu disciplina”, îţi garantez că elevul încremeneşte, pricepând că a dat de necaz.

Când s-a întâmplat asta la şcoala din Bay City pentru prima dată, în clasă a intrat un băiat, iar profesorul său i-a zis:

- Domnul Tacker vrea să te vadă.
- Dar n-am făcut nimic! N-am făcut absolut nimic! a spus băiatul, intrând în defensivă.
- Să ştii că domnul Tacker vrea să te vadă

chiar acum, înainte de începerea orelor, înspăimântat, tremurând, elevul s-a dus. A intrat pe uşă protestând:
- Domnule Tacker, n-am făcut nimic! N-am făcut nimic!
- Totuşi, eu am auzit altceva, a comentat pedagogul.
- N-am fost eu, domnule Tacker! N-am fost eu, credeţi-mă! Sunt nevinovat!

- Povestea pe care am auzit-o sună aşa: în dimineaţa asta, la mai puţin de două străzi de aici, ai fost văzut ajutând o bătrână să treacă strada. Acum, întrebarea este: pledezi vinovat sau pledezi nevinovat?
Vizibil uşurat, tânărul i-a răspuns:
- Eu am făcut-o, domnule Tacker. Da, eu am fost.
- Mama ta ştie cu ce te îndeletniceşti?
- Păi... nu cred. Nu i-am zis niciodată.
- Este important ca mama ta să ştie. îi voi trimite acasă o notă, să o semneze. Şi ai face bine să o rogi să semneze şi să aduci biletul înapoi.

Desigur, băiatul a fost entuziasmat. în anul acela, au existat sute de cazuri în care erau căutate lucruri lăudabile făcute de elevi şi erau trimise bilete acasă, spre informarea părinţilor. Profesorii, administratorii şcolii, elevii şi părinţii au devenit mai apropiaţi, pentru că au înţeles că lucrau la acelaşi proiect:

formau campioni.

în aceeaşi echipă

Ar mai fi, de asemenea, pilda copilului care a înfruntat trei bătăuşi. Aceştia l-ar fi putut face una cu pământul, şi părea că tocmai asta se pregăteau să facă. Dar acel micuţ isteţ a luat un băţ şi a trasat o linie pe pământ. Apoi, s-a tras câţiva paşi în spate. A privit în sus către cel mai solid dintre bătăuşi şi i-a zis: „îndrăzneşte să treci linia.” Cu o expresie încrezătoare, bătăuşul cel robust a păşit peste linie. La care micuţul a zis: „Ei bine, acum suntem amândoi în aceeaşi echipă.”

Mă întreb câte căsnicii nu ar fi mai armonioase dacă soţii şi soţiile lor ar înţelege limpede că sunt în aceeaşi echipă. Mă întreb câte scoli nu ar fi mai bune dacă elevii, părinţii, profesorii şi administraţia ar înţelege că sunt cu toţii în aceeaşi echipă. Mă întreb cu cât am fi mai productivi în afacerile noastre dacă muncitorul şi directorul, angajatul şi angajatorul ar înţelege clar că sunt cu toţii în aceeaşi echipă şi că, dacă nu ar exista productivitate, dacă nu ar exista profit, atunci toată lumea ar avea de pierdut.

Printre cele mai încântătoare poveşti pe

care le-am auzit vreodată se numără următoarea. Cu nişte ani în urmă, în Indianapolis, Indiana, un tip pe nume Charlie Fluger a venit la unul dintre seminarele noastre pentru educatori. Fusese atras de concept, de ideea de a deveni un descoperitor al binelui, de a căuta ce e mai valoros în oameni. Era director adjunct la o şcoală dintr-un cartier defavorizat din Indianapolis, iar acela urma să fie ultimul său an acolo. Nu am habar cât de multe ştii tu despre şcolile din cartierele sărace şi despre atitudinea adoptată întotdeauna când o scoală urmează să fie

închisă. Când şcoala urmează să fie închisă, toată lumea o închide cu un an mai devreme. De ce s-ar mai obosi să se îngrijească de ceva? Adică: *Ştii, dacă tot e ultimul an, de ce n-am lăsa-o baltă?*

Ei bine, Charlie Fluger a pornit de la ideea esenţială de a fi un descoperitor al binelui. A iniţiat un program numit I Can (Eu pot). A confecţionat mici discuri, de dimensiunea unui dolar de argint, şi pe fiecare a scris cuvintele „Eu pot”. De fiecare dată când un elev era văzut ridicând de pe jos, din proprie iniţiativă, o hârtioară aruncată, unul dintre profesori îi oferea o medalie I Can. Dacă erau observaţi ştergând tabla fără să li se ceară asta, copiii primeau o medalie I Can. Dacă returnau un obiect care fusese pierdut, căpătau o medalie I Can.

Dacă îl întâmpinau cu bucurie pe un elev proaspăt sosit în şcoală, primeau un I Can. Orice gest frumos şi util le aducea câte un I Can.
9

Când strângea 100 de I Can-uri, fiecare elev era premiat cu un tricou purtând inscripţia I Can. într-o şcoală cu 592 de elevi, 587 au primit astfel de tricouri. Charlie zicea că I Can-urile ajunseseră să fie un fel de insigne de onoare. Era un simbol al statutului lor ca elevii să îşi poarte tricourile I Can. După părerea lui Charlie, situaţia devenise chiar un pic ridicolă. Dacă cea mai mică hârtie adusă de vânt se rătăcea prin curtea şcolii, se găseau rapid cinci copii care să alerge după ea. Povesteşte că ajutau femei bătrâne să traverseze strada... femei care nici nu doreau să o traverseze. Iar când un elev nou era transferat la şcoala lor, cam 300 de copii se repezeau să îi strângă mâna, să îi ureze bun- venit. Şi niciodată nu se pierdea ceva fără ca obiectul să fie găsit de îndată.
Ai putea zice: „Bine, dar 587 de tricouri? Nu este cam scump?” Ba da. Asta până când înţelegi că, timp de un întreg an şcolar, nu s-a petrecut nici măcar un act de vandalism. Nici o singură arestare pentru posesie de droguri. Iar profesorii, părinţii, elevii şi personalul administrativ au devenit mai uniţi ca
9

niciodată în acea scoală.

<

Acum, prietene, am discutat despre o abordare corectă a relaţiilor, una care dă roade. Toţi devin câştigători. Trebuie să înţelegi că, atunci când spun că poţi avea tot ce îți dorești în viată dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îşi doresc, vorbesc despre o filozofie de viaţă, nu despre manipulare. Este foarte important să pricepi asta.

CAPITOLUL 9

Răspunsul concordă cu modul în care eşti tratat

Vreau să subliniez o idee: principala responsabilitate a unui business este să aducă profit. Aceasta este prima cerinţă. De ce se întâmplă aşa? Foarte simplu. Dacă un business nu face profit, intră în faliment, iar dacă intră în faliment, toţi angajaţi!, dar şi patronii, şi directorii rămân fără job. Prin urmare, a obţine profit e un aspect extrem de important.

Psihologul specializat în management James G. Carr reinterpretează puţin lucrurile, adăugând o nuanţă. Afacerile se concentrează pe rezultatul final – cel puţin, aceasta este impresia pe care o au numeroase persoane. Dar James Carr

are ceva de subliniat atunci când vine vorba despre relaţionarea cu angajaţii; e o variaţiune pe tema conceptului „caută binele” despre care am tot discutat aici. Conceptul lui este următorul: nu te apuca să încerci să îţi prinzi angajaţii făcând lucruri nedorite. El recomandă *să fii prezent, străduindu-te să îţi ajuţi angajaţii să obţină rezultate mai bune, oferindu-le instrucţiuni şi încurajări.* Asta contează enorm. Când te porţi cu oamenii aşa cum îi percepi, ei răspund în concordanţă cu modul în care îi tratezi.

Unul dintre cele mai cunoscute studii efectuate vreodată pe tema aceasta a avut loc la Harvard, în urmă cu câţiva ani. Doctorul Robert Rosenthal a făcut o serie de experimente pe şobolani. în cadrul unei etape, a împărţit studenţii în trei grupuri, iar şobolanii, tot în trei grupuri. S-a dus la primul grup de studenţi şi le-a zis: „Sunteţi foarte, foarte norocoşi. Aţi primit şobolanii superinteligenţi. Aceştia sunt cei mai inteligent! şobolani cunoscut! de om. Vor străbate labirintul extrem de rapid. Vor mânca mai multă brânză decât vă puteţi imagina. Aţi face bine să aveţi provizii serioase de brânză.”

Apoi, doctorul Rosenthal a mers la al doilea grup de studenţi şi le-a zis: „Aţi primit şobolani obişnuiţi, nici prea inteligenţi, dar nici foarte prosti. Niste şobolani normali. Ati face bine să aveţi totuşi nişte brânză la voi, pentru că unii dintre ei vor găsi o cale de a ieşi din labirint.”

Studenţilor din al treilea grup le-a zis: „Aveţi o problemă. Vouă vi s-au dat şobolanii prostănaci. S-au făcut consangvinizări de-a lungul atât de multor generaţii, încât sunt incredibil de tâmpiţi. Va fi un miracol dacă vreunul dintre ei va reuşi să găsească ieşirea din labirint. E posibil ca unul să se împiedice, să se clatine, să se împleticească şi, într-un final, să

reuşească să iasă, dar să ştiţi că asta va fi o pură întâmplare.”

Pe parcursul celor şase săptămâni care au urmat, au făcut tot soiul de experimente, în

condiţii ştiinţifice foarte atent controlate. Exact cum a prezis doctorul Rosenthal, şobolanii inteligent! s-au dus direct la ieşirea din labirint, au mâncat multă brânză şi s-au îngrăşat.

Şobolanii normali? Păi, la ce ai putea să te astepti de la nişte şobolani normali? Unii dintre ei au găsit ieşirea din labirint, dar nu au doborât vreun record şi nici nu au reuşit toţi să descopere pe unde ar fi trebuit să iasă.

Şobolanii idioţi, prostănacii, erau absolut jalnici. Din când în când, se găsea câte unul care să se împiedice, să se clatine, să se împleticească şi să nimerească astfel ieşirea din labirint, dar era clar că asta fusese pur şi simplu o întâmplare.

Ei bine, acum vine partea interesantă. Află că niciun şobolan nu era inteligent. Niciun şobolan nu era prostănac. De fapt, toţi proveneau din aceeaşi serie de pui. Şobolanii erau identici. Rezultatele au fost diferite deoarece nici studenţii, în ciuda faptului că nu le puteau spune şobolanilor: „Tu eşti un tâmpit, iar tu eşti un geniu”, nu îşi dădeau seama de asta.

Şi totuşi, prin atitudinea lor, au reuşit într-un fel sau altul să le transmită acele lucruri şobolanilor.

Permite-mi să îţi pun o întrebare. Ce fel de copii ai? Ce fel de vecini ai? Ce fel de angajaţi ai? Tu ai putea obiecta: „Hei, Ziglar, adineauri vorbeai despre şobolani, acum vorbeşti despre copiii mei. Ia-o mai încet şi explică-mi mai pe larg unde baţi, OK?” Da, bine, aşa voi face!

Doctorul Rosenthal şi studenţii lui au dus experimentul mai departe. Au mers la o şcoală şi i-au zis unei profesoare: „Sunteţi norocoasă. Aveţi în clasă elevi străluciţi. Sunt J *
extrem de inteligenţi. Unii dintre ei, cei un pic mai leneşi, vă vor ruga: «Doamnă profesoară, nu-mi daţi prea multe teme. Nu le pot face pe toate!», iar alţii vor spune: «Staţi puţin, nu avem suficientă pregătire pentru tema asta.» Dar aveţi încredere în ei. Copiii aceştia chiar pot face o treabă excelentă.”

S-au dus la o altă profesoară şi i-au zis: „Aveţi nişte elevi obişnuiţi. Nu sunt nici prea inteligenţi, dar nici foarte proşti. Sunt nişte copii normali şi ne aşteptăm din partea lor la rezultate medii.”

Un an mai târziu, copiii „inteligenţi” erau cu un an mai avansaţi la învăţătură decât copiii „normali”. Şi, bineînţeles, ştii deja cum se termină povestea, corect? Nu existau copii inteligenţi. Erau

cu toţii copii normali – dar, cumva, când le comunicăm un anumit nivel al aşteptărilor noastre, lucrurile încep să se schimbe.

David Kerns, preşedintele consiliului de administraţie al companiei Xerox, s-a întors din cea de-a 25-a călătorie a sa în Japonia. A declarat că, în momentul de faţă, principala diferenţă dintre ceea ce se întâmplă acolo şi ce se întâmplă în Statele Unite constă în cuvântul „aşteptare”. Ce aşteptări avem de la copiii noştri? Ce aşteptări avem de la angajaţi! noştri? Ce aşteptări avem de la noi înşine?

Aşteaptă-te la ce e mai bun

Sper că, în timp ce citeai paragrafele anterioare, partenera ta a devenit mai atrăgătoare, copiii tăi au devenit mai isteţi, angajaţi! tăi au devenit mai productivi şi inteligenţa tuturor a mai urcat câteva niveluri – deoarece, dacă nu au crescut toţi în urma celor pe care tocmai le-ai citit şi pe care le- am demonstrat, atunci au o problemă. Iar problema, desigur, eşti tu.

Modul în care vedem oamenii şi modul cum ne purtăm cu ei este extraordinar de important.

îţi voi da un exemplu din spaţiul domestic. Poate că ai trei copii sau poate că eşti chiar tu unul dintre cei trei copii ai familiei, să zicem, mijlociul.

Copilul mijlociu are ceva aparte. îi lipseşte siguranţa pe care o are fratele mai mare şi nici nu primeşte toată dragostea şi atenţia de care se bucură fratele cel mic. Mijlociul este oarecum împotmolit acolo, la jumătate.

Atunci când s-a născut al treilea copil al nostru, ne dădeam seama că urma să avem probleme cu mijlociul. în prima zi, când am venit acasă cu bebeluşul, dată fiind contribuţia prietenilor, a rudelor, a vecinilor şi chiar a unor persoane complet străine, eram pregătiţi. Totul era aranjat, totul era clar: ştiam că mijlociul ne va face probleme. Şi mai ştiam că problemele încep din clipa când soseşte bebeluşul de la spital.

Prietenii, rudele şi vecinii au început imediat să apară în vizită. Primul lucru pe care îl făceau era să meargă la pătuţ ca să vadă micuţa. Şi ştii ce zic oamenii întotdeauna în
faţa unui nou-născut? „O, nu-i aşa că-i adorabil? Gigea, gigea, gigea! la uite cum îşi ţine capul ridicat.” Mereu zic: „Uite cum îşi ţine capul ridicat.” Nu înţeleg de ce nu găsesc altceva de spus, mereu doar asta zic. Mereu i-am auzit spunându-le asta tuturor bebeluşilor pe care i-am văzut vreodată în viaţa mea: „Uite cum...”

în fine, ideea este că vizitatorii îi tot făceau ochi dulci nou-născutei. Apoi, se duceau la prima noastră fiică şi îi ziceau:

„Vai, ce fetiţă mare. Pun pariu că o ajuţi mult pe mami, nu-i aşa? Pot să o iau pe surioara ta acasă la mine?” Dar cum rămâne cu ghemotocul care a rămas împotmolit la mijloc? „A, bună!” Cam asta era tot ce îi spuneau.

Aşadar, ştiam că urma să avem probleme cu Cindy, iar ea nu ne-a dezamăgit absolut deloc. Se agăţa mereu de noi, se văita, se smiorcăia. însă bătrânul său tată, trebuie să mărturisesc, a gestionat situaţia într-un mod genial. Dacă am zis-o deja, pun pariu că am zis-o de 4 000 de ori: „De ce nu poţi fi şi tu asemenea celorlalte două fete? De ce nu poţi fi ca Susan şi Julie? Măcar o zi, măcar o zi dacă ar trece fără să te agăţi de noi, să nu plângi şi să nu se vaiţi, aceea ar fi o dată pe care as însemna-o cu roşu în calendar.” Desigur, copiii vor să coopereze. A continuat să se agaţe de noi, să plângă şi să se vaite, exact aşa cum îi spuneam noi că face.

La vremea respectivă, dacă îţi vine să crezi, porecla acestei fetiţe drăguţe căreia îi lipseau doi dinţi din faţă era... Mormoloc. După ce m-am implicat într-un studiu referitor la ceea ce discutăm noi acum, am făcut nişte schimbări. De fiecare dată când venea cineva în vizită, o chemam şi îi ziceam:

- Hai încoace, puiule.

Iar musafirului îi spuneam:

- Vreau să îti fac cunoştinţă cu cea mai

fericită, cea mai prietenoasă, cea mai dulce fetiţă pe care ai văzut-o vreodată în toată viaţa ta. Râde mereu, vorbeşte, se joacă şi se simte bine. Nu-i aşa, puiule?

- Da, domnule.
- Spune-i cum te cheamă, puiule.
- Mormoloc.

Asta a devenit o rutină care se desfăşura cam de o lună, când, într-o zi, în faţa unor musafiri, am rugat-o:

- Spune-le cum te cheamă, puiule.
- O, tati, mi-am schimbat numele.
- Da?!? Şi cum te cheamă acum?
- Sunt Mormolocul Fericit.

S-a petrecut în cursul unei singure luni – doar o lună! Fetiţa a început să răspundă în acord cu modul în care ne purtam cu ea, în acord cu vorbele pe care i le adresam.

Atunci când schimbi datele de intrare, schimbi şi rezultatul.

Ştiu că sună extrem de *simplu,* dar nu înseamnă neapărat că este *uşor,* deoarece copiii, angajaţii, colegii, asociaţii şi unii membri ai familiei sunt adesea extrem de obositori, de agasanţi. Dar, pentru a construi relaţii bune, trebuie să căutăm binele din ceilalţi, să nu fim critici şi să nu îi judecăm. Trebuie să pricepem că, atunci când aruncăm cu noroi, când spunem lucruri rele despre oameni, nu aducem nimic pozitiv în lume; de fapt, *noi* avem de pierdut. De îndată ce înţelegem acest lucru, începem să progresăm.

Când ne amintim că un câine a ajuns să fie cel mai bun prieten al nostru fiindcă a dat din coadă, nu din gură, atunci am mai făcut un pas către a câştiga prieteni şi a influenţa o mulţime de oameni.

O viață de calitate înaltă

Aş dori să îţi împărtăşesc povestea uneia

dintre cele mai remarcabile persoane pe care am avut privilegiul de a le cunoaşte vreodată. Era o expertă nemaipomenită în ceea ce priveşte firea oamenilor. Se bucura de un succes enorm. Nu numai că avea un nivel de trai foarte ridicat, dar avea şi o calitate a vieţii incredibil de înaltă. Din multe puncte de vedere, este o diferenţă considerabilă între cele două.

în decembrie 1957, doamna despre care vorbesc şi-a întemeiat propria companie în condiţii destul de vitrege. Oricum, nu a avut de ales, deoarece compania pentru care muncea o concedíase cu o zi înainte. Lucrase acolo multi ani şi ei i se datora în bună măsură creşterea acelei firme. Dar a avut o dispută aprinsă cu membrii conducerii, din pricina anumitor politici dubioase, şi a protestat atât de vehement, încât mai-marii de acolo i-au făcut vânt.

Când s-a trezit în dimineaţa următoare, şi-a găsit biroul aşezat confortabil în faţa casei sale. A fost complet devastată şi a rămas devastată timp de două, poate chiar trei minute încheiate, înainte de a-şi veni în fire şi a decide că trebuie să facă ceva în această privinţă. Şi-a înfiinţat propria companie.

Aproape instantaneu, a avut un business de mare succes. De fapt, afacerea s-a dezvoltat atât de repede, încât s-a văzut nevoită să ceară un împrumut de la bancă. S-a dus să solicite un împrumut

de 6 000 de dolari, însă prima bancă a refuzat-o, iar a doua bancă a refuzat-o şi ea. Au găsit o mulţime de motive pentru a o refuza. întâi de toate, era vorba despre o afacere complet nouă. în al doilea rând, era femeie şi, după cum îţi poţi da seama, la acea vreme femeile nu se îndeletniceau cu lucruri precum înfiinţarea de companii.

în al treilea rând, nu avea nici pic de experienţă în conducerea unei afaceri. în al patrulea rând, dorea să îşi clădească afacerea pe principii creştine. Dorea să îşi plătească facturile, aşa cum făcuse mereu, şi să respecte scadenţa. Credea cu sinceritate că atât clientul, cât şi agentul de vânzări şi compania trebuiau să câştige, toţi trei aşadar, de pe urma fiecărei tranzacţii, începea toate şedinţele cu o rugăciune. Erau multe lucruri ciudate pe care le făcea această doamnă.

Iar apoi, fiul ei, Don Carter, avea convingerea că trebuie să angajeze persoane cu dizabilităţi, nu numai pentru că aşa i se părea corect, ci şi pentru că acestea erau foarte productive, ceea ce reprezintă o abordare profitabilă în business. Doamna şi-a clădit afacerea pe credinţă, integritate, muncă asiduă şi oportunităţi egale pentru toţi. A spus o mulţime de vorbe memorabile, pe care alţii au început să le parafrazeze. A învelit totul în iubire şi grijă pentru semeni. A îmbrăţişat concep-tul potrivit

căruia, dacă îi tratezi corect pe oameni, rezultatele nu pot să fie altfel decât bune.

Dintre expresiile ei, preferata mea este: „Nu fi precum iepurele; acţionează ca o nurcă.” Ce frază frumoasă! Şi asta mi se pare grozavă: „Oamenii au cea mai mare nevoie de iubire atunci când o merită cel mai puţin.” Nu-i aşa că e adevărat? „îngrijorarea presupune o utilizare greşită a imaginaţiei.” „Nu te gândi *dacă,* gândeşte-te cum.” „Lasă-ţi inima să se facă mare, nu capul.”

Şi, dacă a avut cineva vreodată o inimă mare, aceea a fost Mary Crowley. A donat zeci de milioane de dolari pentru cauze cât se poate de nobile. Astăzi, în ţara noastră, există mii de tineri şi tinere care au reuşit să termine facultatea numai datorită generozităţii ei.

încă una dintre vorbele ei care îmi place mult este: „Ai putea să renunţi, dar nu renunţa niciodată!” Mary Crowley a construit o afacere care are un profit de peste o jumătate de miliard de dolari anual – Home Interiors and Gifts. Chiar dacă Mary a plecat la ceruri, afacerea ei rămâne un exemplu pe care orice avocat din lume l-ar putea lua la tribunal, unde ar dovedi fără tăgadă că poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îşi doresc.

înainte, spuneam că o cred pe Mary Crowley cea mai inteligentă femeie de

afaceri pe care am întâlnit-o vreodată. Mi-am nuantat *r* declaraţia în ultimii ani ai vieţii sale, după ce am ajuns să o cunosc mai bine. Nu doar credeam asta, ci *chiar era* cea mai inteligentă femeie de afaceri pe care am cunoscut-o vreodată!

Era exemplul clasic pe care l-ai putea folosi pentru a demonstra că Leo Durocher s-a înşelat când a zis: „Oamenii buni termină ultimii.” Desigur, ştim că această afirmaţie este greşită, fiindcă există mulţi oameni buni care au dovedit că este greşită. Cred că, în 1988, în campionatul naţional de fotbal, avem un alt exemplu clasic privitor la ceea ce vreau să spun – atunci când Dan Reeves, antrenorul echipei Denver Broncos, şi Joe Gibbs, antrenorul echipei Washington Redskins, s-au întâlnit în Super Bowl. Nu vei găsi niciodată băieţi mai buni decât Dan Reeves şi Joe Gibbs, două pilde extraordinare despre ceea ce înseamnă să fii lider adevărat.

Alt exemplu remarcabil este cel al lui John Wooden, fostul antrenor al echipei de la Universitatea din California, Los Angeles (UCLA). Wooden a avut o filozofie unică. Bunăoară, era la fel de preocupat de moralitatea jucătorilor săi pe cât era de agilitatea lor. Poate părea de necrezut, dar acest om – a cărui echipă a câştigat 10 din 12 campionate naţionale, dintre care şapte consecutiv, antrenorul cu cele mai multe reuşite din

punct de vedere procentual şi din punct de vedere al izbânzilor în campionatele naţionale –, ei bine, acest om nu i-a vorbit niciodată echipei sale despre victorie. El spunea: „Victoriile vin de la sine. Dacă îţi dai toată silinţa, dacă depui efortul maxim, asta te transformă într-un învingător.”

Am zis-o, probabil, de 10 000 de ori. Nu mă refer la faptul că trebuie să îl învingi pe altul; vorbesc despre tine, cel care trebuie să ajungă numărul unu. Cred cu tărie, asemenea lui John Wooden, că atunci când te trezeşti dimineaţa, te uiţi în oglindă şi zici: „Azi voi da tot ce am mai bun în mine”, iar la sfârşitul zilei, când te uiţi iarăşi în oglindă, poţi spune: „Azi am dat tot ce am avut mai bun în mine”, eşti numărul unu când vine vorba despre cea mai importantă persoană din lume – şi aceea eşti tu.

Să faci tot ce poţi tu mai bine este tot ceea ce trebuie nu numai pentru a avea un standard de viaţă acceptabil, ci şi, mai important, pentru a avea o calitate

a vieţii cât mai înaltă.

Compasiunea îmi place grozav povestea care se spune despre Vince Lombardi. A fost antrenorul echipei Green Bay Packers; s-a bucurat de un respect enorm, fiind considerat omul care a revoluţionat fotbalul. A luat o echipă aflată într-o situaţie fără speranţă din Green Bay şi a transformat-o într-o echipă de top. Au câştigat primele două cupe în Super Bowl, iar înainte de asta, câştigaseră şi două campionate.

într-o zi, la antrenamente, un jucător masiv era efectiv într-o pasă proastă. Lombardi, aşa cum numai Lombardi ar fi putut să facă, l-a scos de pe teren şi a început să ţipe la el. l-a zis: „Eşti un fotbalist groaznic. Nu blochezi, nu plachezi, nu ataci, joci sub orice critică. Du-te la vestiar.” Ei bine, jucătorul a plecat la vestiar cu inima frântă. Deşi fusese socotit numărul unu al echipei, eşuase şi, în acel moment, credea că totul s-a terminat pentru el.

0 oră mai târziu, după ce Lombardi a ajuns la vestiar împreună cu restul echipei, la terminarea antrenamentului, a observat că jucătorul său cel masiv era în continuare acolo, aşezat pe bancă. îşi ţinea capul în palme şi era evident că plânsese. De fapt, încă suspina.

Lombardi – adesea nestatornic, dar întotdeauna plin de compasiune, întotdeauna liderul care ajungea

câştigător – s-a dus spre tânăr şi a pus o mână pe umărul lui. l-a zis: „Fiule, ţi-am spus adevărul. Eşti un fotbalist groaznic. Nu blochezi, nu plachezi, nu ataci.

Dar ar fi trebuit să termin povestea... Fiindcă în interiorul tău, fiule, există un jucător incredibil de talentat, de eficient şi eu îţi voi sta alături, voi munci împreună cu tine, până când jucătorul acela talentat din tine va ieşi la suprafaţă şi se va afirma pe teren.”

Auzind acestea, Jerry Kramer s-a ridicat. Se simţea mult mai bine, chiar într-atât de bine, încât până la urmă a devenit cel mai bun fundaş din istoria primilor 50 de ani ai fotbalului profesionist american.

Mă întreb câţi oameni extraordinari stau ascunsi în interiorul celor cu care ne întâlnim în fiecare zi. Este uşor să găseşti vinovaţi, iar unele persoane găsesc atâţia vinovaţi de parcă s-ar da vreo recompensă pentru asta, însă este *mult mai important, mult mai captivant* şi *mult mai folositor* să cauţi binele din ceilalţi.

La un an după ce a părăsit Green Bay şi s-a retras din activitate, antrenorul Lombardi s-a simţit atât de nefericit ca pensionar, încât s-a mutat la Washington pentru a antrena echipa locală. Fundaşul de acolo era foarte talentat, dar totodată un spirit foarte liber. Numele lui era Sonny Jurgenson. Jurnaliştii se întrebau cum va reuşi Lombardi, adeptul disciplinei severe, să se descurce cu acel spirit liber, cu un om care nu făcea decât ce dorea. Dar problema a fost rezolvată încă din prima zi de antrenament.

Mai mulţi jurnalişti l-au întrebat direct: „Domnule antrenor, cum veţi proceda cu Sonny Jurgenson?” Lombardi l-a chemat pe Jurgenson lângă el, apoi le-a zis celor din presă: „Domnilor, vreau să vi-l prezint pe cel mai mare fundaş care a păşit vreodată pe un teren de fotbal. Acesta este fundaşul nostru, Sonny Jurgenson.” Te miră faptul că Sonny Jurgenson a avut cel mai bun an din întreaga sa carieră?

Modul optim de a judeca

Atunci când vine vorba despre construirea relaţiilor, dar şi în viaţa de zi cu zi, prea mulţi dintre noi au ceea ce se numeşte un dublu standard. Ne judecăm pe noi înşine după un standard şi îi judecăm pe ceilalţi după un standard complet diferit.

De exemplu, un brutar l-a dat în judecată pe un fermier. Fermierul îi

vindea unt brutarului, iar acesta a descoperit că îl fura la cântar. în loc de 500 de grame, îi dădea doar 450, iar acest lucru se întâmpla de o bucată de vreme. Acum, stăteau amândoi în faţa judecătorului, care l-a întrebat pe fermier: „Ai o explicaţie pentru asta?”

Omul a răspuns: „Da, chiar am. Mi-am pierdut greutatea de 500 de grame de la cântar. însă, cum am şi o balanţă, am folosit-o pe aceea, punând pe talerul celălalt o pâine de-a brutarului.”

Nu e ironic, dacă stai să te gândeşti? Realitatea poveştii este mai profundă decât se observă, poate, la o primă vedere. Arată nu numai că ar trebui să avem mare grijă când judecăm, dar subliniază şi faptul că nu poţi înşela cu adevărat pe nimeni.

Evident, fermierul nu înşela în mod intenţionat. Totodată, mă îndoiesc că, la rându-i, brutarul înşela în mod intenţionat, altfel cu siguranţă că nu l-ar mai fi dat în judecată pe primul. însă, adeseori, când suntem extrem de siguri că altcineva este un escroc şi un ticălos vrednic de dispreţ, asta ar trebui să ne determine să investigăm problema cu mai multă atenţie. încearcă să gândeşti

situaţia din perspectiva celuilalt. Priveşte chestiunea punându-te în locul lui.

Multe dintre problemele noastre s-ar putea rezolva uşor, dacă am învăţa să îi evaluăm pe ceilalţi exact aşa cum ne evaluăm pe noi înşine. îţi voi împărtăşi câteva dintre gândurile mele cu privire la emiterea judecăţilor de valoare:

- Atunci când altul răbufneşte, este un obraznic, un nesuferit. Când o faci tu, eşti îndreptăţit să fii indignat.
- Atunci când ea o ţine pe-a ei, este încăpăţânată. Când o faci tu, dai dovadă de fermitate.
- Atunci când lui nu îi plac prietenele tale, este plin de prejudecăţi. Când ţie nu îţi plac prietenii lui, demonstrezi că eşti o fină cunoscătoare a caracterelor.
- Atunci când ea încearcă să fie conciliantă, este linguşitoare. Când o faci tu, eşti plin de tact.
- Atunci când el face lucrurile în tihnă, este leneş. Când tie îti ia un secol să faci ceva, eşti chibzuită.
- Atunci când ea găseşte defecte, este mofturoasă. Când o faci tu, dai dovadă de discernământ.
- Atunci când el începe să ţipe la tine

ameninţător, este răutăcios şi insensibil. Când o faci tu, eşti doar sinceră, iar asta spre binele lui.

Nu este uimitor cum ajungem să avem un dublu standard? Rareori găseşti pe cineva care poate cântări greşelile celorlalţi fără să apese cu degetul mare pe talerul balanţei.

Cele mai importante cuvinte

Liderii şi managerii de succes, precum şi oamenii care au o mulţime de prieteni apelează la câteva fraze-cheie atunci când greşesc – şi cine nu a greşit niciodată? Când se întâmplă asta, ei spun: „îmi pare rău. Am făcut o greşeală.” Sunt cele mai importante şapte cuvinte din vocabular.

Dintr-un motiv sau altul, la vârsta de 30-35 de ani, părinţii gândesc: *Ce ştie despre viaţă copilul ăsta de opt sau zece ani? Nu e nevoie să-i dau explicaţii.* Uneori, părinţilor le vine foarte greu să recunoască în faţa propriilor copii că nu au avut dreptate. Dar, ascultă-mă, atunci când s-a făcut o greşeală, nu îmi pasă dacă părintele ori bunicul are 65 de ani, iar copilul doar cinci. Aceste cuvinte pot avea o însemnătate extraordinar de mare atât pentru copil, cât şi pentru adult.

- Cele mai importante cinci cuvinte: *Ai făcut o treabă bună.*

- Cele mai importante patru cuvinte: *Tu ce părere ai?* – şi, totodată, una dintre cele mai folositoare expresii pentru a-ţi face prieteni.
- Cele mai importante trei cuvinte: *Vrei, te rog?*
- Cele mai importante două cuvinte: *îţi mulţumesc.*
- Cel mai important cuvânt: *Tu.*
- Cel mai neimportant cuvânt: *Eu.*

Este cât se poate de adevărat că oamenii nu pot trăi doar cu pâine. Din când în când, simţim nevoia să ungem pâinea cu puţin unt. Nimic mai adevărat!

îmi place la nebunie următoarea poveste şi cred că reuşeşte să sintetizeze foarte bine ceea ce încerc să zic. Este povestea lui Benjamin Disraeli şi a lui William Gladstone, doi dintre cei mai remarcabili prim-miniştri ai Imperiului Britanic din secolul al XIX-lea şi, totodată, adversari politici.

într-o seară, la un dineu la care se discutau problemele ţării, o doamnă a avut privilegiul de a primi un loc lângă domnul Gladstone. Astfel de evenimente durau ore întregi; şi, în general, la asemenea ocazii oamenii vorbesc cu persoana de lângă ei. Spre sfârşitul serii, care fusese magnifică, doamna şi-a dat seama că avea să fie invitată mai târziu

la o întâlnire cu domnul Disraeli. Se pare că domnul Gladstone pleca, domnul Disraeli venea, sau invers, iar ea urma să fie aşezată lângă amândoi, dar nu în acelaşi timp. Şi-a petrecut câteva ore discutând cu fiecare în parte.

Când seara se apropia de sfârşit, cineva i-a cerut doamnei să spună ce părere şi-a făcut despre cei doi politicieni, Gladstone şi Disraeli. Ea a răspuns: „Când am stat de vorbă cu domnul Gladstone, am fost absolut convinsă că este unul dintre cei mai fermecători oameni pe care i-am cunoscut, unul dintre cei mai inteligenţi şi mai bine informaţi de pe faţa pământului. Nu m-am

îndoit o clipă că e un geniu. Când am stat de vorbă cu domnul Disraeli, am fost convinsă că *eu* sunt cea mai amabilă, cea mai inteligentă, cea mai bine informată, cea mai prietenoasă persoană din lume.”

Nu mai e nevoie de explicaţii pentru a înţelege de ce preferatul ei a fost domnul Disraeli, nu-i aşa? *Modul în care*

îi vezi pe oameni coincide cu modul în care te porţi cu ei. Secretul pentru a-ţi face relaţii este să îl laşi pe celălalt să se simtă important. Pune-l într-o poziţie în care să se simtă important – în definitiv, toţi oamenii sunt importanţi. Este uimitor cât de multe avem de învătat de la f
cei care, aparent, nu au ce să ne înveţe. Şi, – crede-mă, nu există un om mai deştept decât oricine alt-cineva; toţi oamenii sunt mai deştepţi decât oricine altcineva. Dacă reuşim să ne amintim asta, cine ştie de unde va veni

acea idee grozavă pe care o aşteptăm?

Ascultă-i pe toţi, învaţă de la toţi

Probabil că ai mai auzit următoarea poveste, dar merită să o relatez, odată ajunşi în acest punct.

Un autocamion de mare tonaj a rămas blocat sub o pasarelă. La faţa locului au fost aduşi ingineri şi alţi specialişti, care au încercat să găsească o modalitate de a scoate acel monstru de acolo. Vreau să zic, era bine înţepenit. Au estimat că ar dura multe ore şi că ar costa mii şi mii de dolari să demonteze o parte din pasarelă sau o parte din autocamion. Un băietei de vreo 10 ani le-a f
dat soluţia: le-a sugerat să dezumfle un pic roţile, pentru ca monstrul să poată trece pe dedesubt.

Sper că povestea e adevărată. Este atât

de bună, încât *trebuie* să fie adevărată. Dar, evident, ideea rămâne aceeaşi: dacă suntem receptivi, dacă suntem deschişi, putem învăţa de la aproape oricine.

Conform celor susţinute de experţi, pe pieptul tuturor oamenilor e lipită câte o etichetă pe care scrie: *Fă-mă să mă simt important.*

La scurtă vreme după ce m-am mutat cu întreaga familie în Dallas, am fost invitat să ţin un discurs pentru angajaţi! unei companii de asigurări. Eram la restaurantul unui mare hotel din oraş. Eu stăteam pe o latură a mesei, alături de doi dintre vicepreşedinţii companiei. De cealaltă parte, erau alte trei persoane. Eu mă aflam la mijloc, între cei doi vicepreşedinţi. Ne-am aşezat cu toţii, iar chelneriţa ne-a adus o salată, ceea ce e destul de obişnuit la astfel de întâlniri, l-am zis femeii:

- Mulţumesc.

Am avut câteva schimburi de replici cu vicepreşedinţii. Chelneriţa s-a întors, aducându-ne cafeaua, şi ne-a turnat-o în ceşti. Eu am spus:

- Mulţumesc frumos.

După câteva minute, a revenit cu aperitivele, iar eu i-am zis:

- Apreciez mult asta şi trebuie să te felicit. Eşti uimitor de competentă şi de

eficientă în a ne servi pe toţi, fără să pari grăbită nicio clipă. Şi ai o atitudine extrem de pozitivă.
- 0, Doamne! Vă mulţumesc foarte mult. Asta face ca tot efortul să merite.

Când a venit momentul desertului, am primit îngheţată stropită cu sirop de ciocolată. Pe cuvânt de cercetaş, cele care au urmat s-au petrecut exact aşa cum povestesc. Domnii din stânga şi din dreapta mea au primit câte o porţie de îngheţată de dimensiunea unei mingi de golf cu sirop de ciocolată deasupra. Eu am primit una mai mare decât o minge de baseball. Mai mare decât pumnul meu. De fapt, mai mare decât paharul – îngheţata dădea pe dinafară. Era o diferenţă atât de izbitoare, încât vicepreşedinţii de lângă mine au zis în cor:

- Ei bine, Zig, este evident că o cunoşti pe doamna aceasta.
- Păi, nu ştiu cum o cheamă, dar în mod sigur ştiu multe despre ea, le-am răspuns.
- Ce ştii despre ea, mai exact?

- Ştiu că e o flintă umană şi mai ştiu că f J ʼ f
tocmai a răspuns aşa cum răspund oamenii când au parte de laude.

Nu făcusem nimic mai mult decât să spun „Mul-ţumesc”.

în acest caz, fraza pe care am repetat-o

frecvent în carte, potrivit căreia poţi avea tot ce îţi doreşti în viată dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ce îşi doresc, ar putea să sune un pic egoist. Desigur că nu îi făcusem complimente chelneriţei în speranţa că voi primi o cupă mai mare de îngheţată, dar femeia a răspuns în singurul mod în care ar fi putut ea să îmi mulţumească.

Crede ce îţi spun: atunci când îi faci pe oameni să se simtă importanţi, când îi tratezi cu adevărat ca pe nişte fiinţe umane, avantajul va fi de partea ta. Nu contează împrejurările sau cine sunt oamenii. Pur şi simplu e adevărat.

CAPITOLUL 10

Potenţial şi performanţă

îmi place mult următoarea poveste, despre un obscur profesor universitar care îşi iubea la nebunie soţia. Doamna avea probleme severe cu auzul. Profesorul s-a apucat să lucreze în laboratorul său în speranţa de a

inventa o proteză auditivă, ca să poată comunica mai uşor şi mai eficient cu soţia lui.

Istoria ne arată că nu a reuşit să

inventeze
nicio proteză auditivă, dar, în afară de asta, istoria a fost deosebit de amabilă cu Alexander Graham Beli, deoarece, în timp ce lucra la aparatul auditiv pentru că îşi iubea soţia, a descoperit proceduri şi tehnici ale telefoniei.

Un fapt mai puţin cunoscut este acela că, înainte cu câţiva ani, în 1861, un inventator german pe nume Johann Reis descoperise un procedeu de a transmite sunetul prin cabluri. Şi, dacă ar fi deplasat doi dintre electrozi cu o miime de inch mai încolo, astfel încât aceştia să se atingă, ar fi devenit inventatorul telefonului, descoperitorul metodei de transmitere a vocii prin intermediul unui dispozitiv electric.

Ei bine, n-am habar ce îl mâna în luptă pe Reis, care erau motivele lui, dar ştiu care era motivaţia lui Alexander Graham Beli – şi
acesta este doar un alt mod de a spune că oamenii buni sunt orientaţi către sprijinirea altora. Ei sunt într-adevăr buni

prin prisma conceptului de a fi cineva care oferă binele. Oamenii care construiesc relaţii câştigătoare spun şi fac lucruri pentru alte persoane.

Acum, voi face o afirmaţie profundă. Mereu îi anunţ pe cei care mă ascultă că urmează să fac o afirmaţie profundă. Procedez aşa fiindcă un număr incredibil de mare dintre ascultătorii mei nu îşi dau seama că

afirmaţiile mele profunde sunt profunde, câtă vreme nu le semnalez dinainte – şi chiar nu

vreau să

ratezi asta. Nu eu am spus-o.

Bârfa te poate distruge. Foloseşte vorbe negative la adresa cuiva şi vei simţi şi tu o parte dintre efectele otrăvirii. Dacă transformi asta într-un obicei, dacă îl aplici asupra foarte multor oameni, toată acea otravă se acumulează şi poate fi absolut devastatoare. E mai mult decât un clişeu

faptul că cel mai bun lucru pe care îl poţi face pe la spatele cuiva este să îl mângâi, iar cel mai bun mod de a scăpa pe cineva de resentimente este să-i permiţi să facă o reverenţă. Nu uita că felul în care te porţi cu semenii tăi coincide cu felul în care îi percepi, iar oamenii care se uită cu superioritate la alţii joacă, în general, la cacealma.

Când ne gândim bine la aceste afirmaţii, ne dăm seama cât de adevărate sunt!

Atingerea potenţialului prin intermediul performanţei

Nu voi uita niciodată o experienţă revelatoare de care am avut parte în urmă cu mai mulţi ani. Un prieten al meu, David Smith, m-a invitat ca rezervă a maestrului de ceremonii (MC) la balul caritabil al Clubului Elks. Mi-a spus: „Zig, nu ştiu dacă ai mai fost vreodată la un bal ori la un banchet al Clubului Elks, dar te asigur că e ceva foarte special. Acum am invitat inclusiv un politician, dar ştii şi tu cum sunt unii politicieni... Aş vrea să participi, ca MC de rezervă.”

Ei bine, întotdeauna mi-am dorit să fiu MC, fie şi de rezervă, la un bal simandicos al Clubului Elks, aşa că am zis: „Bine, domnule Smith, venim. Eu şi soţia mea vom fi acolo.”

Am ajuns la club în seara aceea şi am luat masa împreună cu David şi cu doamna lui. După cină, s-au ridicat şi au început să danseze. înainte să ne ridicăm şi noi ca să

mergem pe ringul de dans, i-am urmărit pe David şi pe soţia sa timp de câteva minute. Am rămas uluit. Nu-mi venea să-mi cred ochilor. David, care avea 66 de ani, se pricepea de minune la dansurile de societate; era unul dintre cei mai graţioşi bărbaţi pe care i-am văzut vreodată dansând. A fost o experienţă magnifică. De fapt, eu şi Roşcata— nu am mai dansat deloc în acea

seară. Am preferat să ne uităm la ei.

Imediat ce s-a întors la masă, i-am zis: „Domnule Smith, sunt uimit. Nu ştiam că dansaţi atât de bine!” S-a simtit oarecum jenat. Mi-a răspuns: „Sincer să fiu, am fost, câţiva ani, profesor de dansuri de societate.”

Acel David Smith despre care îţi vorbesc era grădinarul nostru. Unul dintre cei mai harnici oameni pe care i-am cunoscut în toată viaţa mea. La vârsta de 17 ani, a fost nevoit să abandoneze liceul pentru a-şi întreţine familia. La 22 de ani, s-a reînscris la şcoală; şi-a luat diploma de bacalaureat la 25 de ani. A reuşit să îsi tină fiicele la facultate gratie principiilor sale înalte referitoare la muncă. A început ca grădinar, apoi a trecut la peisagistică, dar a mai avut şi alte joburi.

Mesajul revelator pe care încerc să ţi-l comunic este că niciodată nu trebuie să judeci o carte după coperta ei. Chiar nu ar trebui să facem asta. Domnul Smith era grădinarul nostru de vreo trei ani. Mi-e ruşine să spun că nu ştiusem absolut nimic despre el până în acea seară, cu excepţia faptului că era un om muncitor care făcea o treabă excelentă. în zilele fierbinţi de august, stătea afară şi lucra într-un ritm susţinut. îti garantez că eu aş fi murit într-o jumătate de oră dacă m-aş fi ţinut după

el. însă David ajunsese într-un punct din viaţă în care fusese nevoit să accepte singura slujbă pe care o putea căpăta. Cu toate acestea, nu s-a oprit la cositul ierbii şi la modelarea tufişurilor. A studiat peisagistica şi, ca urmare, a ajuns să câştige mulţumitor.

Unul dintre cele mai fascinante aspecte legate de conceptul potenţialului şi al performanţei l-am aflat, într-o dimineaţă, de la o doamnă despre care este posibil să fi auzit: Mary Kay Ash. Mă adresam unui grup de persoane, iar către finalul discursului meu, Mary Kay a intrat, s-a aşezat şi a ascultat câteva minute. După ce am terminat, m-a invitat să stăm de vorbă despre nişte activităţi viitoare.

A început să îmi povestească despre primii ei paşi în afaceri. în timpul Depresiunii, lucra ca distribuitoare pentru Stanley Home Products. Era văduvă, avea copii mici şi locuia în Houston. Vindea perii Stanley, obţinând un profit mediu de 7 dolari din vânzări la evenimente, însă darul pe care i-l făcea gazdei o costa 5 dolari. Nu era tocmai un efort aducător de profit.

Apoi, a auzit că în Dallas, Texas, urma să se organizeze convenţia naţională a companiei Stanley. A împrumutat cei 12 dolari necesari pentru transport şi pentru trei nopţi de cazare la hotel, pe durata convenţiei. Te rog să nu uiţi că asta se întâmpla în anii Marii crize

economice, cândva în perioada 1929-1939. Prietenii au crezut că Mary a înnebunit – cum să prăpădească 12 dolari, când, de fapt, ar fi trebuit să îşi caute un serviciu adevărat pentru a-şi întreţine familia? Dar ea era hotărâtă să participe la evenimentul cu pricina.

în cursul celor trei zile, Mary Kay a interacţionat cu toate persoanele cunoscute ca fiind extrem de eficiente în business. Cei 12 dolari plătiţi de ea nu includeau şi mâncarea, aşa că, atunci când venea ora mesei, invoca mereu câte o scuză şi se retrăgea în camera ei. Timp de trei zile, a mâncat doar brânză şi biscuiţi – asta era ce îsi luase ca hrană de acasă.

La banchetul din ultima seară, i s-a adus un omagiu reginei vânzărilor, pe care Mary Kay a descris-o ca fiind o brunetă superbă, impunătoare. Vorbise cu ea toată săptămâna. îi adresase sute de întrebări şi reuşise să o convingă să simuleze un eveniment de vânzări, ca să poată observa cum reuşea ea să fie cea mai bună din tară.

în seara respectivă, la ceremonia de decernare a premiilor, era prezent şi domnul Stanley Beveridge, preşedintele companiei. Domnul Beveridge îi strângea mâna fiecărei persoane care trecea pe culoarul ce ducea spre scenă.

Mary Kay mi-a povestit că, deşi se afla undeva în mijlocul mulţimii, s-a desprins

de acolo şi s-a îndreptat spre el. Şi-a continuat relatarea: „Sunt convinsă că multe persoane i-au spus exact acelaşi lucru pe care urma să i-l spun eu, dar în seara aceea m-am postat în faţa lui şi i-am zis: «Domnule Beveridge, desigur că acum nu ştiţi cine sunt, dar anul viitor pe vremea asta veţi şti, deoarece eu voi fi regina vânzărilor.»„

El ar fi putut răspunde: „Sigur, domnişoară. Sigur că vei fi.” Probabil că alte 20 de doamne îi spuseseră acelaşi lucru înaintea lui Mary Kay. Şi preşedintele ar fi putut să o expedieze rapid, gândindu-se că, luată de valul entuziasmului general, a făcut o promisiune măreaţă, ca apoi să dispară pentru totdeauna. Dar Mary Kay susţine că

momentul cel mai semnificativ al carierei sale a fost chiar atunci şi acolo, când domnul Beveridge a privit-o în ochi, cu calm şi premeditare. Mi-a povestit mai departe: „Un timp, care mi s-a părut cât o veşnicie, n-a scos o vorbă. Dar apoi a zis: «Ştii, domnişoară, într-un fel sau altul, cred că într- adevăr tu vei fi.»„ Mary Kay mi-a declarat că acel comentariu a avut un impact profund asupra vieţii ei. în anul următor, a fost regina vânzărilor.

Numeroşi oameni au ajuns mult mai departe în viaţă decât ar fi crezut că pot fiindcă altcineva a crezut că ei chiar pot. Trebuie să îi încurajăm. Gordon McDonald spune bine: „Eu şi soţia mea, Gali, încercăm să-i tratăm pe oamenii din jur în funcţie de potenţialul lor, nu în funcţie de performanţa lor.” Când te gândeşti, această perspectivă conţine mult adevăr. *Uneori, un gest, un simplu gest, poate influenta viitorul a milioane şi milioane de*

Un simplu gest

oameni.

Ca să dau un exemplu, în urmă cu mulţi ani, lângă Boston era un spital de psihiatrie care avea o politică novatoare. Reputaţia personalului, a medicilor de acolo a avut de câştigat datorită priceperii lor de a-i ajuta pe cei care aveau probleme mintale; dar chiar şi în acea instituţie fără prejudecăţi exista o temniţă. în acea temniţă îi băgau pe nebunii incurabili, pe bolnavii pentru care nu se putea face nimic pe moment.

Acolo era închisă o fetită. Toţi îi ziceau Micuţa Annie. într-o zi, Micuţa Annie părea la fel de sănătoasă şi de rezonabilă ca oricine l altcineva; în ziua următoare, era rea şi îi ataca pe toţi cei care îi ieşeau în cale.

în acelaşi spital lucra o asistentă medicală în vârstă, care se pregătea de pensionare. îşi făcuse obiceiul ca, în fiecare zi, să coboare în temniţă la ora prânzului şi să stea lângă celula în care era închisă Micuţa Annie. Uneori discutau un pic, alteori nu îşi vorbeau deloc. Dar ea era mereu prezentă. într-o zi, asistenta a adus câteva prăjiturele, nişte negrese, iar când se pregătea să plece a pus negresele pe o tavă şi le-a împins în celula Micuţei Annie. Când s-a întors în ziua f următoare, negresele dispăruseră. De atunci, o dată pe săptămână, îi aducea prăjituri fetitei.

Câteva săptămâni mai târziu, medicii au observat că Micuţa Annie făcea progrese

considerabile. S-au gândit că, poate, ar fi ceva sanse de a-şi reveni. Astfel că au mutat- o la etaj. După mai mulţi ani, şi-a recăpătat complet stabilitatea emoţională şi sănătatea mintală, iar atunci medicii au venit la ea şi i- au zis: „Micuţă Annie, poţi pleca acasă, dacă vrei.”

Fata le-a răspuns: „Nu, locul ăsta înseamnă foarte mult pentru mine. Aş vrea să mai stau aici câţiva ani şi aş vrea să pot contribui la vindecarea altora, ca mod de a le mulţumi oamenilor din instituţie pentru ceea ce au făcut ca să mă ajute.”

Mulţi, mulţi ani mai târziu, atunci când Regina Victoria i-a înmânat cea mai înaltă distincţie a Angliei lui Helen Keller, suverana a întrebat-o: „Helen, cui îi datorezi progresul tău senzaţional, împlinirile tale remarcabile, faptul că ai influenţat în bine milioane şi milioane de vieţi şi ai avut un impact semnificativ asupra lor?”

Ea a răspuns: „Dacă nu ar fi fost asistenta Anne Sullivan, dacă nu ar fi existat Micuţa Annie, nimeni nu ar fi aflat niciodată cine este Helen Keller.”

Când arunci o pietricică într-un râu sau într- un lac, nu ştii niciodată cât de departe se vor propaga undele. Tot astfel, nu ştii niciodată cât de departe se vor răspândi vorbele tale de încurajare, ajungând să formeze un cerc frumos

care înconjoară vieţile multor oameni. *Modul în care te porţi cu oamenii poate avea o influenţă esenţială asupra modului în care aceştia abordează viata.*

Un scop şi un motiv

Chiar aici, în Italy, Texas, a locuit o fetiţă pe nume Linda Isaacs. Era o fată de culoare, care suferea de nanism şi care fusese diagnosticată, când avea cam patru ani, cu dizabilităti de învăţare. Şi totuşi, la vârsta de sase ani, a fost înscrisă în clasa întâi. Mama şi rudele Lindei i-au zis învăţătoarei: „Nu vă chinuiţi să o învăţaţi ceva pe Linda, fiindcă nu poate să înveţe. Dar este o fetiţă simpatică. Va fi acceptată cu drag de colegi, o vor face mascota clasei. 0 vor porecli Pitica, însă va fi foarte populară şi toată lumea o va iubi.”

Ei bine, exact asta s-a întâmplat. Nu au încercat să o înveţe nimic, asa că fata nu a învăţat nimic. La sfârşitul primului an, profesorii au hotărât ca, în loc să o lase repetentă, mai bine să o treacă în clasa a doua, pentru că oricum nu avea să înveţe nimic, indiferent de clasa în care se afla; în plus, s-au gândit că nu are rost să îşi schimbe grupul de prieteni în fiecare an.

Linda Isaacs a terminat liceul având cunoştinţele unei eleve de clasa întâi. Acum, spune-mi sincer: ce şanse avea ea în viaţă? Cred că vei fi de acord cu mine că erau foarte, foarte mici.

Dar cum mama Lindei Isaacs îmbătrânea, a trimis-o pe Linda în Dallas, să locuiască la una dintre surorile ei mai mari. Sora ei mai mare a dus-o la Goodwill Industries—, unde a cunoscut o doamnă pe nume Carol Klep. Carol a aruncat o singură privire către Linda Isaacs şi nu a văzut o fetiţă neajutorată, lipsită de speranţă, care urma să fie o persoană asistată social pentru tot restul vieţii. A văzut o fetiţă care, în mod evident, fusese adusă la Goodwill Industries cu un scop. Prezenţa ei acolo presupunea existenţa unui motiv, iar ea urma să afle care era acela.

După ce a supus-o pe Unda la câteva evaluări, a descoperit că avea capacitatea de a învăţa unele lucruri. Apoi i-a dat o sarcină simplă, pe care a îndeplinit-o chiar în acea după-amiază. în ziua următoare, i-a dat alte două sarcini. Fata le-a rezolvat la fel de rapid.

Să derulăm filmul înainte, ajungând cu 12 luni mai târziu. Ei bine, 12 luni mai târziu, Unda Isaacs răspundea la telefon, verifica statele de plată şi lucra aproape la întreaga capacitate a unei secretare competente. în 12 luni, învăţase mai mult decât în 18 ani. Timp de 18 ani,

Undei Isaacs i se spusese întruna: „Unda nu poate învăţa, Unda nu poate învăţa, Unda nu poate învăţa.” Şi, timp de 18 ani, Unda Isaacs îşi repetase constant sieşi: „Unda nu poate învăţa, Unda nu poate învăţa, Unda nu poate învăţa.” Este absolut adevărat: ceea ce semeni, aceea vei culege.

Oamenii din industria IT au o vorbă: *garbage in, garbage out.* Cu toţii avem dreptate când spunem că, dacă introduci lucruri bune, scoţi lucruri bune, lată că, brusc, datele de intrare se schimbă. Cineva zice: „Unda poate să înveţe, Unda poate să înveţe, Unda poate să înveţe.” Şi, spre uimirea tuturor, Unda Isaacs începe să-şi zică: „Unda poate să înveţe.”

Acum, te rog să nu înţelegi greşit. Nu spun că tot ce trebuie să faci este să-ţi spui: „Eu pot” şi, brusc, situaţia devine minunată. Dar mă întreb următorul lucru: câţi oameni au fost condamnaţi la o viaţă mediocră pentru că li s-a repetat în mod constant: „Nu poţi, nu poţi, nu poţi”?

Aşa cum am menţionat în capitolul 2, în cartea lui, *What to Say When You Talk to Your Seif,* Shad Helmstetter afirmă că, până la împlinirea vârstei de 18 ani, unui tânăr american obişnuit i se spune, în medie, de 148 000 de ori: „Nu” sau: „Nu eşti capabil să faci asta”. Când le spui tinerilor de 148 000 de ori că nu pot face

un lucru, îţi garantez că te vor crede.

Cel mai mare bine pe care îl putem face pentru alţii nu este de a ne împărţi bogăţiile cu ei, ci de a le dezvălui care sunt bogăţiile lor. Alţii exprimă ideea sub forma: „Dă-i cuiva un peşte şi va avea de mâncare pentru o zi; învată-l să pescuiască şi va fi sătul toată viata.”

Repet, nu înţelege greşit. Nu susţin că este suficient să îi spui cuiva: „Poţi să o faci” pentru ca persoana respectivă să fie în stare să facă acel lucru. Se ridică adesea întrebarea, iar eu răspund cât mai apăsat cu putinţă: „Un om are infinit mai multe şanse de a reuşi dacă îi spui că poate decât dacă îi spui că nu poate.” Sincer, cred că ar trebui să îi acordăm o sansă.

f

Descurajează mediocritatea

De multe ori, s-a întâmplat ca oamenii fie să se gândească la asta, fie să mă întrebe explicit: „la stai un pic, Ziglar, să zicem că am un copil care face o boacănă. Să zicem că scapă mingea din mână. Să zicem că sparge un geam. Să zicem că angajaţi! mei nu fac treaba care li s-a încredinţat. în cazul ăsta, ar trebui să îi laud în continuare?” Nu. Cred că este cel mai rău lucru pe care l-ai putea face. Deoarece un astfel de comportament încurajează mediocritatea.

Un individ aparţinând unei etnii

minoritare în San Francisco a dat în judecată sistemul de învăţământ din cauză că, în tot timpul în care frecventase şcoala, i se repetase: „E bine ce faci. E bine ce faci. E bine ce faci.” Iar când a absolvit, realitatea a fost că persoana respectivă nu a izbutit să se angajeze, pentru că, de fapt, nu învăţase nimic.

Cred că mama mea deţinea răspunsul corect. Atunci când eram copil şi stăteam în Yazoo City, Mississippi, a trebuit să începem cu toţii să muncim de la vârste fragede, dat fiind că tata murise. La opt ani, mulgeam vaca şi lucram în grădină. Am scris o poveste despre vaci în capitolul 8. Poate că eşti un şmecher de la oraş şi nu cunoşti mare lucru despre vaci, aşa că o să-ţi zic un lucru despre ele. Vacile nu *dau* lapte. Crede- mă: trebuie să lupţi pentru fiecare picătură de lapte obţinută.

Nu voi uita niciodată prima sarcină pe care am avut-o de îndeplinit de unul singur în grădină. Erau multe lucruri pe care le ştiam despre mama. Ştiam că se aştepta ca, atunci când ne încredinţa o sarcină, noi, copiii, să ne dăm toată silinţa. Ştiam, de asemenea, că urma să inspecteze, pentru a se asigura că a obtinut ceea ce ne ceruse. Mai ştiam că avea să ne înveţe cum să facem ceea ce se aştepta să facem.

Unul dintre cele mai frustrante lucruri pe care le pot face părinţii pentru copiii lor sau managerii pentru angajaţii lor este să le ceară să înfăptuiască ceva şi să nu-i înveţe ori să nu le arate cum să îl realizeze în mod corect. Ei trebuie să ştie cum să facă un anumit lucru, de ce trebuie să fie făcut, să le spună celorlalţi motivele pentru care trebuie făcut şi să le arate sau să-i înveţe cum să îl facă. Mama ne-a învătat mereu cum şi ne-a zis şi de ce. Iar apoi, dacă isprăveam cu bine treaba, ne lăuda mereu – dar mereu verifica, pentru a se asigura că am făcut exact ce ne ceruse.

Acea primă sarcină consta în faptul că trebuia să sap două brazde pentru fasole, lungi de cinci kilometri fiecare. îţi vine să crezi? Cinci kilometri lungime? Când ai opt

ani, ţi se par mult mai lungi de atât. Mama mi-a arătat exact ce voia să fac, apoi mi-a zis: „Fiule, când termini, cheamă-mă.” Ei bine, într-un târziu, am terminat. Am chemat-o pe mama, l-am spus: „Mamă, treaba e gata.”

Mama era o femeie mărunţică, avea cam un metru şi jumătate înălţime şi cântărea mai puţin de 45 de kilograme. La vremea aceea, mergea un pic gârbovită. întotdeauna purta pe cap o pălărioară din pânză ca să îşi protejeze faţa de soarele arzător din Mississippi. Când era nemulţumită de ceva, îşi încrucişa mereu braţele la spate, îşi apleca mereu capul, îl înclina spre dreapta şi făcea mereu acea mişcare dintr-o parte în alta care însemna: „Vai, vai!” Mama s-a uitat la isprava mea şi apoi a început să dea din cap de la stânga la dreapta. Am întrebat-o: „Ce nu-i în regulă, mamă?” Zâmbind puţin, mama a spus: „Păi, fiule, se pare că va trebui să mai lingi o dată viţelul ăsta.”

Este cineva care nu înţelege vechea expresie colocvială, specifică în Mississippi, „a mai linge viţelul”? Ei bine, în cazul acela însemna: „Fiule, treaba nu e satisfăcătoare. Va trebui să o mai faci o dată.” Ştiam perfect ce îmi comunica

mama, dar încercam să trag de timp. Aşa că m-am uitat la ea şi i-am zis rânjind: „Mamă, dar nu m-am atins de viţel. Am săpat brazda pentru fasole.” Ea a râs şi mi-a răspuns: „Hei, fiule, ce vreau să zic este că, pentru majoritatea băieţilor, ce ai făcut tu ar fi fost excelent, dar tu nu eşti majoritatea băieţilor. Tu eşti fiul meu, iar fiul meu poate să facă mai mult decât atât.”

Vezi tu, mama critica opera, dar lăuda artistul. Opera trebuia să fie criticată. Dar îl lăuda pe artist, fiindcă acesta avea nevoie de laude. Am început să lucrez iarăşi la brazdele nesfârşite, cu imaginea de sine rămasă absolut intactă.

Cred că aceasta este metoda cea mai bună de a clădi relaţii de succes cu alti oameni.

Atunci când avem de gestionat un element nesatisfăcător al productivităţii, o execuţie ce nu corespunde standardelor, cred că nu trebuie să pedepsim sau să criticăm persoana, ci mai degrabă ceea ce a făcut respectiva persoană. Sunt de părere că doar astfel putem construi mai multe relaţii câştigătoare. Ajută omul să devină mai productiv, ajută-l să dobândească o stimă de sine mai mare şi, per ansamblu, aşa va fi cel mai bine pentru toţi.

Voi încheia prezentul capitol cu următoarea istorisire.

Acum mulţi, mulţi ani, undeva în Europa, un bătrân cânta la orgă într-o catedrală. Era un interpret talentat. Vechea catedrală era absolut superbă şi, pe măsură ce se apropia amurgul, se vedeau razele soarelui intrând înăuntru prin vitralii. în timp ce cânta, în lumină, bătrânul organist a căpătat aspectul unui înger. A umplut spaţiul catedralei cu o muzică foarte, foarte frumoasă. Totuşi, era întristat, melancolic, pentru că aceea era ultima lui zi acolo. Urma să fie înlocuit de un organist mai tânăr.

La lăsarea întunericului, uşa din spate a catedralei s-a deschis brusc şi un tânăr a f

păşit înăuntru. Uitându-se la el, bătrânul organist a înţeles cine era. A scos cheia orgii, a pus-o în buzunar şi s-a îndreptat către uşa din spate. Când a ajuns în dreptul tânărului, acesta a întins mâna şi i-a zis simplu: „Cheia, te rog.” Bătrânul a pus cheia în palma tânărului organist. Tânărul organist aproape că a luat-o la fugă spre orgă, s-a uitat pentru o clipă la banchetă şi la tuburi, apoi s-a aşezat, a introdus cheia, a învârtit-o şi a început să cânte.

Cu toate că şi bătrânul cântase frumos, cu pricepere, tânărul cânta pur şi simplu genial. Muzica a umplut catedrala, a umplut oraşul, a umplut ţara. Era o muzică ce nu mai fusese auzită niciodată.

Asa a făcut lumea cunoştinţă cu muzica

lui Johann Sebastian Bach. Cu lacrimile şiroindu-i pe obraji, bătrânul a zis: „Să presupunem, doar să presupunem, că nu i-aş fi dat maestrului cheia...”

Cred că în interiorul fiecărui om, inclusiv înlăuntrul tău, există o capacitate şi o inteligenţă incredibile. Cred că cea mai bună cale de a ne scoate la lumină propriul talent este de a începe să căutăm talentul în alţii şi de a-i încuraja – pentru că este absolut adevărat că poţi avea tot ce îţi doreşti în viaţă, dacă ajuţi suficiente persoane să obţină ceea ceîsi doresc.

CAPITOLUL 11

0 viaţă extrem de norocoasă

De-a lungul anilor, mulţi oameni m-au rugat să ţin câte un discurs după ce mi-au citit una dintre cărţi, mi-au văzut una dintre înregistrările video ori m-au ascultat pe una dintre casetele audio. îşi formează o imagine mintală şi au senzaţia că ştiu exact cine este f Il bătrânul Zig, ştiu cum arată, iar majoritatea sunt surprinşi când mă întâlnesc şi descoperă că sunt atât de tânăr, de chipeş, că sunt plin de viaţă şi entuziasm. Se aşteptau să fiu un tip ciudat, un bătrânel de vreo 50 sau 60 de ani care se ridică şi se f apucă să turuie ceva acolo, în faţa lor.

Serios vorbind, o mulţime de oameni îşi formează nişte imagini interesante despre cine sunt, de unde vin, ce am făcut. Dă-mi voie să îţi spun că sunt cu adevărat un om extrem de norocos. Am călătorit peste cinci milioane de kilometri în jurul lumii. Am prieteni, cunoştinţe, asociaţi în poziţii sus- puse. Am văzut văile, munţii şi oceanul, pe toate în acelaşi timp, când încercam să folosesc o crosă de 7 pe insula Maui. O privelişte superbă. Am zburat cu un avion Concorde la 18 000 de metri altitudine. De la 18 000 de metri altitudine, la dublul vitezei sunetului, am văzut, literalmente, curbura Pământului sub mine.

Nu ştiu la ce ti-ar fi necesară următoarea informaţie, dar poate că îi vei găsi vreo întrebuinţare. Avionul Concorde se întinde, la propriu, cu aproximativ 45 de centimetri în timpul zborului. Metalul se întinde. Fascinant! Să zicem că am putea aplica informaţia aşa: poate că atunci când zburăm la cea mai mare altitudine – ceea ce reprezintă scopul cărţii mele –, ei bine, poate că asta înseamnă să ne întindem şi să folosim resurse pe care nu le-am mai folosit niciodată până acum.

Eram într-un safari şi am văzut un rinocer grav rănit în lupta pentru a obţine o parteneră. Am văzut hipopotamul cel

periculos de înşelător. Sunt mulţi cei care nu ştiu asta, dar un hipopotam ucide, anual, mai multi oameni decât orice alt animal sălbatic din Africa. Am văzut o haită de lei de la aproximativ 120 de metri distanţă. Am escaladat muntele împreună cu fiul meu, ajungând pe promontoriul Cape Point din Africa de Sud, de unde am avut şansa să admirăm cum verdele Oceanului Indian se împleteşte cu albastrul Oceanului Atlantic – este, probabil, cea mai spectaculoasă privelişte de pe faţa pământului.

Pe 5 octombrie 1985, mi-am împlinit un vis de-o viaţă. M-am mutat într-o casă minunată, cu vedere spre reperul 15 de pe terenul de golf Queens din Gleneagles, care este un club exclusivist. Conduc o maşină frumoasă. Port haine frumoase. Am un nivel de trai ridicat. Dar, şi mai important, duc o viaţă de bună calitate.

La toate cele enumerate mai sus, adaug o soţie care îmi stă alături de 41 de ani,

care
jură că mă iubeşte cu adevărat şi patru copii frumoşi pe care, evident, îi ador. De asemenea, am trei gineri şi o noră pe care îi iubim mult. Şi credem că aceste denumiri, „noră” şi „gineri”, sună un pic prea protocolar în cazul lor, deoarece sunt nişte persoane extraordinar de blânde şi iubitoare.

Chiar şi mai important, am o relaţie corectă cu Tatăl meu ceresc. Domnul mi-a dat o garanţie scrisă că îmi voi petrece eternitatea cu El. Da, într-adevăr, viaţa a fost extrem de bună cu mine.

Dar lucrurile nu au stat mereu asa, iar ceea ce vezi nu este felul în care mi-am început viaţa. Autorul rândurilor pe care le citeşti acum e substanţial diferit de băietandrul
care a crescut în Yazoo City, Mississippi.

Vreau să îţi împărtăşesc povestea mea, deoarece cred că povestea mea este, de fapt, povestea ta. Cred că am fost în pielea tuturor celor care vor citi vreodată această carte – cu trei excepţii.

Cele trei excepţii sunt următoarele:

1. Nu am pierdut niciodată o parteneră sau un copil în urma unui deces ori divorţ. Dacă ai trăit o astfel de experienţă traumatizantă, aş putea să te privesc în ochi şi să îti zic: „Ştiu cum te simţi”, dar realitatea este că

nimeni altul nu poate şti cum te simţi, pentru că, de fapt, nimeni altul nu cunoaşte profunzimea afecţiunii şi a devotamentului tău faţă de cineva care nu mai este alături de tine, indiferent că vorbim despre un deces sau un divorţ. Nu pot spune că am fost în pielea ta.

2. Toată viata m-am bucurat de o sănătate fizică şi emoţională excelentă. Dacă ai întâmpinat probleme de sănătate, şi mă refer la probleme serioase, aş putea să te privesc şi să îţi zic: „Ştiu cum te simţi”, dar adevărul este că nu ştiu, fiindcă eu am avut mereu o sănătate bună.

3. întotdeauna am avut pe cineva care m-a iubit. Dacă nu ţi s-a întâmplat asta, aş putea să îţi zic: „Ştiu cum te simţi” şi aş putea încerca să îmi imaginez – şi chiar încerc dar realitatea este că nu îmi pot da seama cu adevărat cum te simţi.

Când eram de-o şchioapă, deşi proveneam dintr-o familie numeroasă, am avut o mamă care m-a iubit foarte mult. Mereu îsi făcea timp pentru fiecare dintre noi. Am o

relaţie minunată cu soţia mea. Am o relaţie
uimitoare cu fiecare dintre copiii mei, cu toţi cei trei gineri şi cu nora. Mă înţeleg extraordinar cu ei. Relaţia dintre noi toti este
cu adevărat nemaipomenită.

Dar, prietene, când vine vorba despre descurajare, crede-mă că ştiu ce-i aceea. Când vine vorba despre a fi deprimat, o ştiu prea bine. Când vine vorba despre a fi falit, nu cred că există un cititor al acestei relatări care să fi fost vreodată mai sărac decât am fost eu. Când vine vorba despre lipsa direcţiei, nu cred că a existat cineva mai confuz, şi nu cu privire la ce e de făcut peste un an sau peste cinci, mă refer la ce trebuie făcut mâine. Şi eu am fost în pielea ta, dacă ai trecut prin astfel de experienţe.

Speranţă şi încurajare

îţi împărtăşesc povestea mea, deoarece cred că este o poveste care îţi va oferi speranţă şi încurajare. Tata a murit când eu aveam cinci ani. Sunt unul dintre cei 12 copii ai lui – al zecelea născut dintre cei 12. Tata a murit într-o joi, iar surioara mea mai mică s-a stins în marţea următoare. Se întâmpla în miezul Depresiunii, al celei mai mari crize economice pe care a cunoscut-o această ţară. Şase dintre noi eram prea mici ca să muncim. Am supravieţuit datorită mamei, care avea o credinţă

extraordinară, era foarte muncitoare şi poseda mai mult bun-simţ decât oricine altcineva cunoscut de mine vreodată. Am supravieţuit fiindcă aveam cele cinci vaci care ne dădeau lapte şi fiindcă aveam acea grădină mare – şi toată hrana noastră provenea din acea grădină, ca şi o parte din veniturile familiei.

De asemenea, mama era extrem de înţeleaptă. Şi avea un ce aparte, care îi conferea distincţie. Terminase doar cinci clase, dar, când eram copii, ne educa folosind mici predici bine tâlcuite, iar pe una dintre ele mi-o amintesc vorbă cu vorbă: „Odată începută o treabă, nu te opreşti până când nu e terminată. Fie treaba măruntă sau importantă, ori o faci bine, ori n-o faci deloc”.

Când au început să se nască nepoţii ei,

apăruţi în urma căsătoriei mele, îmi spunea de fiecare dată când ne vedeam: „Fiule, copiii tăi vor fi mai atenţi la ce faci tu, nu la ce zici tu.” Repeta mereu: „Dacă le serveşti drept exemplu, nu trebuie să te mai chinui să stabileşti reguli, pentru că ei vor face exact ce te vor vedea pe tine făcând.”

Ce om norocos am fost! Când eram în clasa întâi, doamna Dement Warren, învăţătoarea mea din ciclul primar, s-a arătat interesată de mine – un lucru extraordinar de important, deoarece, când eram în clasa întâi în Yazoo City, Mississippi, am avut parte de toate bolile copilăriei. Am avut oreion, pojar şi tuse convulsivă. Le-am făcut pe toate în clasa întâi. Am lipsit mai mult de patru luni de la scoală. însă doamna Warren venea la noi
acasă de două ori pe săptămână şi petrecea o oră sau două făcând lecţii cu mine, învăţându-mă ce pierdusem la orele de curs şi dându-mi teme, ca să ţin pasul cu colegii mei.

Dacă nu ar fi făcut asta, aş fi rămas repetent în clasa întâi. Iar dacă aş fi repetat clasa întâi, aş fi fost luat în armată imediat ce aş fi terminat liceul şi, după încheierea războiului, nu aş mai fi avut nicio şansă de a merge la facultate. Aproape totul a depins de faptul că am terminat clasa întâi la timp. Evident, nu ştiam asta la vremea respectivă şi nu pot zice că eram foarte entuziasmat că

doamna Warren venea la noi de două ori pe săptămână şi petrecea o grămadă de timp cu mine – dar cât sunt de norocos! Sunt extrem de norocos fiindcă m-a învătat să citesc, iar ulterior, în clasa a şasea, doamna Whirley m-a învăţat să iubesc lectura.

Lecţii învăţate în clasă şi în afara ei

M-am angajat la o băcănie înainte de a împlini 10 ani. Acolo eram casier—. Nu încerc să te impresionez cu titulatura; însemna doar că le spuneam întruna clienţilor să se dea la o parte din drum când măturam. Nu eram manager, asta încerc să zic. Domnul John R. Anderson, proprietarul magazinului, avea o plantaţie mare la aproximativ 16 kilometri de oraş. Mi-a devenit ca un tată. El şi soţia lui nu aveau copii.

O dată pe săptămână, după-amiaza, mă ducea la fermă. îmi permitea să mă plimb pe acolo, împreună cu el, să văd totul, să îl aud vorbind cu oamenii care se ocupau de muncile agricole. El m-a învăţat multe despre libera iniţiativă.

în acei ani, cam 90% din ceea ce presupunea un business se întâmpla, la propriu, de vinerea la prânz până sâmbăta la miezul nopţii. Atunci veneau fermierii în oraş să facă aprovizionarea magazinelor, atunci îşi primeau leafa

săptămânală orăşenii, aşa că aveau bani să îşi cumpere niscai alimente, îmi amintesc bine o zi la băcănie când nu se întâmpla nimic. Absolut nimic.

Domnul Anderson era destul de atent cu banii lui – mai precis, îi plăcea să transforme fiecare dolar pe care-l avea într-un dolar şi jumătate. Când ne-a văzut pe toţi stând degeaba, mi-a zis: „Băiete, n-ai nimic de făcut? Uită-te la rafturile astea, sunt vraişte. Uite-l şi pe cel de colo. Ordonează cutiile, fă ceva!”

M-am uitat la el şi i-am zis: „Domnule Anderson, sunt doar două conserve de roşii.” Cred că modul în care i-am vorbit l-a deranjat. A întins mâna, m-a apucat de umăr şi mi-a spus: „Află de la mine un lucru, băiete. La început, lada a avut 24 de cutii de conserve. Am vândut 22 de conserve, ceea ce înseamnă că ne-am recuperat banii. De îndată ce le vom vinde şi pe acestea două, vom face profit. Din profit îţi plătesc ţie leafa. Acum, ce mai zici despre cele două conserve de roşii?”

f

l-am răspuns: „Domnule Anderson, mi se par absolut minunate!” Era pentru prima dată când îmi dădeam seama că sunt şi eu f implicat.

în adolescenţă, am locuit într-o casă mare şi veche. Chiria era 10 dolari pe lună, o grămadă de bani la acea vreme. Avea o scară cu şapte trepte care ducea până la veranda din faţă. în nopţile

fierbinţi de vară, doi amici ai mei, Red Wallace şi Lou Russell Williams, veneau să ne distrăm împreună. Adesea ajungeam în vârful acelei scări, jucându-ne de-a războiul dintre companiile Ford şi Chevrolet.

Domnul Fred Shirley, poştaşul, care locuia pe aceeaşi stradă cu noi, conducea un Chevrolet şi în fiecare an se ducea la oraş şi f
îşi schimba vechiul Chevrolet coupé cu unul nou. Visul meu era ca, atunci când voi deveni bărbat în toată firea, să mă duc la dealerul Chevrolet şi, când domnul Shirley îşi dădea vechiul coupé, să pot cumpăra automobilul său anterior la mâna a doua. în zilele acelea, o maşină nouă costa 500 de dolari, iar una second-hand, cam 250-300 de dolari.

în imaginaţia mea de copil, urma să iau maşinuţa aceea în fiecare an când plecam în concediu – concediu care, aşa cum ştie toată lumea, durează două săptămâni, nici mai mult, nici mai puţin. Aveam să mă sui în micul coupé şi să îl conduc cât puteam eu de departe, asta în prima săptămână, şi apoi să mă întorc acasă, în a doua săptămână. Totul era clar în mintea mea.

Pe de altă parte, Red Wallace şi Lou Russell Williams erau fani ai Ford. Ne războiam pe tema asta în permanenţă. Copil fiind, credeam şi visam că, într-o zi, când voi deveni bărbat, urma să am un acru de pământ doar al meu, la ieşirea din oraş. Niciodată nu m-am

gândit că voi trăi în mahala. Urma să am un acru de pământ, să îmi construiesc o căsuţă, iar apoi, când aş fi îmbătrânit şi aş fi ajuns să am o pensie mică şi ar fi fost nevoie să îmi suplimentez veniturile, aş fi avut o grădină mare, unde aş fi cultivat legume pe care le-aş fi vândut vecinilor. Acesta era visul meu în copilărie.

Visul unui omuleţ dintr-un oraş mititel, care urma să se zbată toată viata lui.

Vreau să subliniez aici un aspect şi voi continua să îl subliniez şi în paginile următoare. *Imaginea pe care ţi-ai format-o despre tine este exact modul în care te vei comporta.* Nu poţi avea mereu un comportament ce nu concordă cu modul în care te percepi pe tine însuţi. Pur şi simplu nu poţi.

Ajuns un tinerel, eram foarte pipernicit. în ultimul an de liceu cântăream cam 54 de kilograme, asta complet îmbrăcat şi încălţat, doar aşa. Eram şi foarte agresiv

când eram tânăr. Dacă începeam o sfadă cu cineva şi nu reuşeam să cădem la învoială în mai puţin de 10 secunde, efectiv săream la gâtul lui – şi nu făceam discriminări. Nu conta dacă tipul era înalt sau scund, gras sau slab, alb sau negru sau orice altceva. Dacă nu reuşeam să rezolvăm problema în mai puţin de 10 secunde, pur şi simplu îl luam la bătaie.

Un băietei mexican m-a dezvătat cu adevărat J J de acest obicei. Dar, în apărarea mea, voi zice că şi eu l-am speriat îngrozitor, deoarece au fost câteva secunde în care el a crezut că mă omorâse. Asta chiar m-a învătat o lecţie J J pe cinste.

Unul dintre semnele complexului de inferioritate – aşa era numit pe atunci; acum i se zice stimă de sine scăzută sau o proastă imagine de sine – este că persoana care nu poate face faţă unei situaţii dificile bate din picior, trânteşte uşa şi o ia la fugă. Ei bine, în această perioadă copiii se bat pentru a-şi rezolva probleme-le şi aşa procedam şi eu pentru a-mi rezolva problemele. în rest, eram un băiat cuminte. Am lucrat la băcănie din momentul în care am început clasa a cincea şi până când am terminat liceul. Totodată, aveam de livrat ziare două seri pe săptămână, plus o seară pe săptămână în care colectam banii pe ziarele vândute. Ce mai, am fost extrem de ocupat în copilărie.

Schimbarea planurilor

îmi amintesc foarte bine că, înainte de a pleca să lupt în cel de Al Doilea Război Mondial, visam să fiu pilot de avion în Marină. Iar în anul anterior plecării, lucrasem într-o măcelărie pentru un domn pe nume Walton Hanning. Domnul Hanning era acelaşi tip de om ca domnul Anderson. Mi-a devenit mentor. El m-a învăţat despre vânzările pe bază de comision, pentru că întotdeauna când avea un surplus din ceva, îmi oferea un mic bonus dacă îl ajutam să-i încurajeze pe eventualii clienţi să cumpere acel produs în ultima zi a săptămânii, ca să nu rămânem cu el în stoc peste weekend.

Cu o seară înainte de a mă prezenta pentru înrolare, pe 1 iulie 1944, domnul Hanning mi- a spus:

- Zig, m-aş bucura tare mult dacă te-ai întoarce aici după război.

Ştiam cu toţii că războiul era pe sfârşite.

- După ce se termină, mi-ar plăcea să te întorci şi să lucrezi pentru mine, a accentuat el.
- Dar, domnule Hanning, nu mi-aş dori să fac asta.
- De ce nu?
- Păi, nu prea se câştigă bani la o măcelărie, în luna dinaintea înrolării, fusesem plătit cu 30 de dolari pe săptămână. Era leafa pentru o normă întreagă. Şi când zic „normă întreagă”,

zic de la 7 dimineaţa până la 7 seara, cinci zile pe săptămână, şi de la 7 dimineaţa până la 11:30 seara în cea de-a sasea zi.

- Hai să-ţi mărturisesc ceva, Zig, mi-a spus el. Anul trecut, după ce mi-am plătit toate taxele, am reuşit să duc acasă un profit net de 5117 dolari din măcelărie.

Acesta fusese venitul lui în 1943, iar în anul 1943 asta reprezenta o sumă enormă pentru un orăşel ca al nostru. Doctorul din acest f
orăşel, un om pe care îl iubeam şi îl respectam mult, îşi construise o casă superbă al cărei preţ sărea doar un pic peste 4 000 de dolari. Aşadar, 5 117 dolari chiar că erau o mulţime de bani!

Domnul Hanning a continuat:

- Zig, dacă ai vrea să lucrezi doi ani pentru mine după ce te întorci, promit să te învăţ tot ce trebuie să ştii despre o măcelărie, cum să cumperi şi cum să vinzi. Cum să ţii evidenţa contabilă. O să te ajut să îţi deschizi o linie de credit. O să te ajut să îţi întemeiez! propria afacere, dacă rămâi la mine doi ani după ce te întorci.

Vai, cât de entuziasmat eram!

în ziua următoare, când am plecat să mă înrolez, pur şi simplu am zburat din oraş. Urma să merg la război şi să termin cu asta, apoi aveam să mă întorc, să lucrez

vreo doi ani pentru domnul Hanning, să îmi înfiinţez propria măcelărie. Şi aveam să câştig 5 117 dolari într-un singur an. Eram încântat!

Dar, pe 15 septembrie 1944, la şase minute după ora 9 seara, la Young Women's Christian Association, pe State Street din Jackson, Mississippi, când am intrat la petrecerea organizată pentru noi, marinarii, am văzut o roşcată superbă, minionă, stând lângă tonomat. Avea părul lung până la umeri. Purta o rochie verde – şi într-o clipă mi-am dat seama că viata mea nu va mai fi f niciodată la fel. îţi spun, când am întâlnit-o pe roşcata aceea, lucrurile s-au schimbat radical. Toate planurile mele au fost date peste cap.

După ce am fost lăsat la vatră, am decis să îmi iau diploma la Universitatea din South Carolina. Deja ne căsătoriserăm şi îmi întreţineam familia vânzând sandviciuri prin căminele studenţeşti, seara. Afacerea mergea de minune în lunile de toamnă şi de iarnă. Dar, în timpul şcolii de vară, înscrierile la cursuri erau foarte puţine, aşa că, până la urmă, micul meu business a dat faliment. Roşcata a văzut un anunţ în ziar: se căuta un „ „ agent de vânzări de 10 000 de dolari pe an. Ne-am gândit că doar providenţa a făcut ca oamenii aceia să îşi dorească un agent de vânzări de 10 000 de dolari, pentru că noi ne doream cu siguranţă acei 10 000 de dolari. Părea o

coincidentă fericită.

M-am dus la interviu. M-am întors acasă încântat la culme şi i-am zis Roşcatei:
- Iubito, am găsit de lucru. O să câştigăm 10 000 de dolari pe an.
- Şi ce trebuie să facem? a întrebat ea.
- E vorba despre un business în domeniul ustensilelor de bucătărie, i-am răspuns.

Trebuia să îmi cumpăr propriile mostre, iar vânzarea era pe bază de recomandări – sau din uşă în uşă, cum îi mai spun unii. Persoanele avizate o numesc vânzare directă, la comision.

- Da, vom câştiga toţi banii ăştia! am zis eu.
- Şi când începem?
- Ei bine, nu ştiu sigur. Omul a zis că mă sună el.

Eram atât de naiv în acel moment al vieţii f mele, încât am crezut că mă angajase, când, de fapt, fusesem respins.

Trecuse o lună, iar eu nu aveam nicio veste de la tipul acela şi începusem să mă întreb dacă urma să mai primesc vreodată acel telefon. Aşa că i-am trimis o scrisoare: „Cred că pot vinde produsul. Este un produs frumos. Am nevoie de slujba asta. Sunt dispus să muncesc din greu. Dă-mi o şansă.” Mi-a mai luat o lună să îl conving, apoi a trebuit să accept condiţiile şi aranjamentele pe care *el* era dispus să le facă. Mi-a zis: –

Urmezi cursurile de instruire, care durează o săptămână. Dacă la sfârşitul acelei săptămâni voi considera că eşti în stare să faci vânzări, îţi voi da ocazia să încerci.

În acel moment, nu ştiam care ar putea fi comisionul, nu ştiam nici dacă voi primi postul, dar eram atât de convins că voi reuşi să îl înduplec în cursul acelei săptămâni să- mi dea postul, încât am urmat instructajul cu încredere şi optimism. După cum ţi-ai dat seama până acum, sunt un optimist. Sunt genul de om care plăteşte 10 cenţi la parcare când ştie că soţia se duce la cumpărături.[12] Asa mi-e firea. Totuşi, mi-a mai trebuit o lună
până când am obţinut slujba.

Doborât, dar nu eliminat

Apoi, în următorii doi ani şi jumătate, tot ce am făcut a fost să le demonstrez acelor oameni că avuseseră dreptate de

la bun început. Nu înţelege greşit. Asta nu înseamnă că nu am vândut mult, pentru că am vândut. Mi-am vândut mobila, mi-am vândut maşina – şi asta e prea aproape de adevăr ca să fie la fel de amuzant pentru mine cât este pentru tine. Odată, ajunsesem la coadă la magazinul alimentar, dar calculasem greşit totalul cumpărăturilor, aşa că a trebuit să las o pâine la casa de marcat, fiindcă nu îmi ajungeau banii. Asta pe vremea când o pâine costa 10 cenţi. Pur şi simplu, ajunsesem la stadiul în care trebuia să fac o vânzare ca să câştig cei 50 de cenţi necesari ca să iau benzină, pentru a putea ajunge la următorul potenţial client.

Când mi s-a născut primul copil, factura de la spital a fost 64 de dolari. Nu aveam 64 de dolari. A trebuit să plec şi să fac două vânzări ca să-mi pot lua copilul acasă. Mi-au tăiat lumina, la propriu. Mi-au deconectat telefonul, la propriu. în ambele cazuri, am ajuns acolo tocmai când oamenii ăia se pregăteau să plece; am reuşit să le dau un cec şi să-i conving să mă rebranşeze.

Ştiu ce înseamnă să fii falit. Nici nu-ţi pot spune în câte nopţi m-am dus la culcare promiţându-mi: „Mâine voi merge şi îi voi da pe spate. Chiar o voi face!” Dar una este să zici asta în confortul şi siguranţa pe care ţi le oferă propriul pat. Şi cu totul alta este să o spui în ziua următoare, când trebuie să ieşi şi să te

confrunţi cu potenţialii clienţi, dintre care unii, în mintea mea, erau oameni foarte periculoşi. în mintea mea, viaţa îmi atârna de un fir de ată la multe dintre acele întâlniri.

Aşa cum am relatat în capitolul 4, au fost nenumărate ocazii în care eram chiar la usa unui potenţial client şi alt potenţial client se afla la 32 de kilometri distanţă, iar eu, după ce fusesem respins de primul, în loc să mă duc să sun la uşa vecinului aceluia, preferam să şofez 32 de kilometri pe autostradă. Gândeam că îmi trebuie timp pentru a plănui cum să îl îmbrobodesc pe următorul client, îmi spuneam că fusesem refuzat de primul doar fiindcă nu avusesem un plan bun. Iar justificarea mea era: „Măcar muncesc.”

Un om care are o proastă imagine de sine va face o mulţime de lucruri ciudate. Managerul de vânzări care spune că va merge la muncă imediat ce va ajunge aproape falit nu pricepe că există ceva considerabil mai rău decât să fii falit – şi anume să fii respins. Dacă

aş fi înţeles de la începutul vieţii ceea ce am aflat mulţi ani mai târziu, mi-ar fi fost mult mai uşor în carieră. Oamenii nu te resping pe tine personal. Ei refuză o ofertă de afaceri. Ar fi refuzat-o indiferent de persoana care le-ar fi făcut oferta. Odată ce am învăţat asta, perspectiva mi s-a schimbat în mod spectaculos.

CAPITOLUL 12 Eşti un adevărat campion

Ca tânăr agent de vânzări, am făcut unele lucruri care astăzi mi se par incredibile. îmi amintesc în cele mai mici detalii ziua în care împlineam 11 zile de când mă angajasem. Bătusem la uşi în fiecare după-amiază, după terminarea cursurilor. în ziua respectivă, probabil că ciocănisem la vreo 200 de uşi. Şi nu fusesem invitat înăuntru nici măcar o dată. Bineînţeles, nimeni nu era acasă.

Conduceam prin Columbia, South Carolina, aflându-mă cu două străzi înainte de Devine Street, principala arteră a oraşului, când mi- am zis: *Dacă azi nu intru măcar într-o casă pentru a-mi spune povestea, gata! M-am săturat! Am încercat tot ce s-a putut. Voi renunţa la job!* Când am bătut la ultima uşă de

dinainte de Devine Street, a deschis o văduvă pe nume B.C. Deckert. l-am spus povestea pe scurt, iar ea mi-a zis:

- Ştii, persoana cu care ar trebui să vorbeşti este cumnata mea, J.O. Freeman, care stă alături. Ea chiar are nevoie de ceea ce vinzi tu.

Aşa că am fugit, la propriu, la uşa vecină. Aceea a fost prima rază de soare pe care o întrezăream în multă vreme, aşa că, desigur, m-am grăbit într-acolo. Eram entuziasmat la culme când am discutat cu doamna Freeman. Ea mi-a spus:

- în regulă, dar ar trebui să fie de faţă şi soţul meu. Poţi reveni diseară?

Ei bine, întâmplarea face că puteam, aşa că m-am întors mai pe seară. Deşi tocmai luau cina, mi-au zis:

- Intră şi spune-ne povestea ta.
- Ei, nu, voi aştepta să terminaţi masa!

Au terminat, iar domnul Freeman a zis:

- Cred că şi sora mea ar vrea să vadă asta.

Lasă-mă să o chem.

Le-am făcut celor trei prezentarea produsului, iar după ce am isprăvit, domnul Freeman a spus:

- Ei bine, cred că voi lua un set.

Era setul cu numărul 541. îmi amintesc perfect. A costat 61 de dolari şi 45 de cenţi. Avansul era de 16 dolari şi 45 de cenţi. Am

completat formularul comenzii, am luat cecul de 16,45 dolari şi am tras adânc aer în piept, nevenindu-mi să cred cât noroc avusesem. în sfârşit, făcusem o vânzare. O, Doamne, chiar eram într-al nouălea cer!

în cele din urmă, domnul Freeman m-a adus cu picioarele pe pământ zicându-mi:

- Ştii, domnule Ziglar, cred că dacă vorbeşti cu doamna Deckert, s-ar putea să cumpere şi ea un set.
Aşa că, având aerul unui agent de vânzări profesionist cu multă experienţă, m-am adresat doamnei Deckert:
- Ce ziceţi, doamnă Deckert?
- Păi, nu am bani la mine, mi-a răspuns.
Din nou, cu tactul şi diplomaţia unui profesionist versat, i-am zis:
- Vai, doamnă, dar locuiţi chiar în apartamentul vecin. Duceţi-vă şi aduceţi carnetul de cecuri.
Şi, foarte interesant, ea a răspuns:
- Bine.

S-a dus alături, şi-a luat carnetul de cecuri, iar eu am făcut a doua vânzare.

La acea vreme, Roşcata şi cu mine locuiam la etaj, dar nu cred că am atins mai mult de două trepte când am urcat. Eram atât de entuziasmat pentru acele două vânzări, încât am ieşit în oraş şi am cumpărat un kilogram din cea mai bună îngheţată. Şi am dat o adevărată petrecere. Crede-mă, chiar asa a fost!

Am nevoie de ajutor

îmi amintesc, de asemenea, că un pic mai târziu lucrurile au devenit extrem, extrem de grele. Ne zbăteam să supravieţuim. Mi-am convins şeful, pe Bill Cranford, care între timp îmi devenise bun prieten, să mă însoţească la o prezentare, l-am zis:

- Bill, trebuie să închei neapărat nişte vânzări. Mi-e teamă că voi greşi pe undeva. Am nevoie de ajutor.

A venit cu mine, iar la sfârşitul prezentării, după ce ne-am întors în maşină, l-am întrebat:

- Aşadar, Bill, ce părere ai?
- Zig, lasă-mă să te întreb un lucru: ce vinzi?
- Păi, Bill, doar ştii ce vând.
- Da, eu ştiu. Dar nu crezi că ar fi trebuit să-i spui şi doamnei?
- Hei, Bill, n-a fost *atât* de rău!
- Zig, îţi garantez că tot ce ştie doamna este preţul. Habar n-are cum o va ajuta setul acela de vase pentru gătit.
- Bill, n-a fost chiar atât de rău...
- Să mergem în sala de training.

Avea un magnetofon antic, marca Webcore. Am înregistrat prezentarea mea. în cursul unei prezentări de 21 de minute, am numărat exact 187 de „ăăă...”-uri. Adică nouă pe minut. Ziceam: „Eu, ăăă..., păi, ăăă..., da, ăăă..., vezi tu, ăăă...” Şi subliniez asta pentru că în ziua de azi sunt cunoscut,

după cum bine ştii, ca fiind cel mai rapid *drawl*- din întregul Occident.

La vremea aceea, unii colegi organizau demonstraţii de vânzare în grup. Mergeau în casa unei potenţiale cliente şi găteau un meniu complet, iar gazda îşi invita mai multe prietene să asiste la demonstraţie. Vânzările lor erau de două, trei, patru ori mai mari decât ale mele, fiindcă eu nu făceam demonstraţii de grup. Aşa că am vrut să fac şi eu.
ʼ

Dar mă loveam de două probleme mari. în primul rând, nu ştiam să gătesc şi nu văzusem niciodată o demonstraţie. A doua problemă era că nu aveam bani să cumpăr alimentele necesare, nici setul complet de ustensile. Dar, cu o încredere care, de multe ori, este specifică ignoranţilor, m-am gândit că, într-un fel sau altul, m-aş putea descurca şi asa.
ʼ ʼ

Auzisem despre doamna B.C. Moore, care locuia la numărul 2210 pe High Street, la intersecţia cu Colonial Drive. Avea un set de f
accesorii de bucătărie dintr-ale noastre, dar nu-i plăcea. Nu ştia să îl folosească. Am hotărât să o vizitez pe doamna Moore, având în minte un plan, l-am zis: „Doamnă Moore, vreau să vă învăţ cum să folosiţi setul, asta dacă veţi cumpăra ingredientele pentru gătit şi veţi invita câţiva potenţiali clienţi.” „Sunt de acord”, a răspuns ea.

Aşa că i-a invitat pe doctorul Gay, stomatolog din zonă, şi pe soţia lui. Şi ei aveau un set identic de vase şi nu le plăcea, tot fiindcă nu ştiau să-l folosească. Apoi, i-a invitat pe sora ei şi pe soţul acesteia, domnul şi doamna Clarence Spence, care locuiau la doamna Moore până când urma să se termine construcţia propriei case. Iar ei i-au invitat pe domnul şi doamna M.P. Gates, care locuiau pe aceeaşi stradă.

„Cumpăr!”

Am gătit mâncarea şi lucrurile păreau să fie în regulă. Cel puţin, nu arsesem nimic. Am terminat de servit masa, în timp ce le vorbeam tuturor despre vase. Apoi, doamna Spence a ţinut un discurs de cinci minute explicând motivul pentru care ei nu puteau avea sau nu puteau cumpăra un set de accesorii de bucătărie. îsi construiau o casă.

Aveau multe cheltuieli, erau fălţi, înglodaţi în datorii – o ţinea una şi bună că ei nu pot cumpăra un astfel de set. Eram tot mai demoralizat. Cu toate astea, doamna Spence a încheiat zicând: „Dar noi suntem mereu fălţi, mereu avem datorii, iar dacă nu mă hotărăsc să iau setul de accesorii pentru bucătărie chiar acum, ştiu că nu-l vom avea niciodată.” Şi a decretat: „îl cumpăr!”

Apoi a venit rândul doamnei Gates să ţină un discurs de cinci minute despre motivele pentru care nici familia ei nu

poate cumpăra. A venit cu exact aceleaşi argumente, însă la final a spus: „Dar noi suntem mereu făliţi, mereu avem datorii şi, dacă nu îl iau acum, nu-l voi avea niciodată. îl cumpăr!”

Acum erau două doamne care ţineau banii în mânuţele lor fierbinţi şi ziceau: „Cumpăr!” Iar eu eram atât de sărac, încât, dacă un vas de croazieră ar fi costat doar 50 de cenţi, tot ce aş fi putut să fac ar fi fost stau pe margine şi să comentez: „Nu e chiar ieftin.”

Să te întreb ceva. Să presupunem că nu ai absolut niciun ban, că două doamne îţi spun: „Cumpăr!”, iar tu lucrezi pe bază de comision. Dacă tu ai fi fost agentul de vânzări aflat în acea situaţie, ce ai fi făcut? Ai fi completat formularul de comandă, nu-i asa?

Ei bine, poţi ghici ce a făcut bătrânul Zig? Pe onoarea mea de cercetaş, m-am uitat la ceas şi am zis: „Doamnelor, nimic nu m-ar bucura mai mult decât să vă vând acest set de accesorii de bucătărie, dar nu pot, fiindcă am o altă întâlnire peste cinci minute şi va trebui să mă grăbesc ca un nebun să ajung acolo.”

Două doamne stăteau cu banii în mânuţele lor fierbinţi şi ziceau: „Cumpărăm!”, iar eu le spuneam: „Ba nu cumpăraţi. Am ceva important de făcut!” Şi, într-adevăr, le-am lăsat acolo şi am plecat. Vi-l puteţi imagina pe

vreunul care să facă aşa ceva? Nici măcar cel mai prost om din lume n-ar face asta, nici dacă ar fi atât de prost, încât nu s-ar pricepe să iasă dintr-o cabină telefonică fără a primi instrucţiuni scrise.

Mereu există speranţă

Nu încerc să spun decât: „Prietene, există speranţă şi pentru tine!”

Când am ajuns la întâlnirea respectivă, celălalt potenţial client nu era acasă.

A doua zi, am reuşit să finalizez vânzările din seara precedentă. Am completat formularul pentru comanda doamnei Spence, însă doamna Gates nu era nicăieri. Când am terminat de scris comanda doamnei Spence, am spus: „Credeam că va fi aici şi doamna Gates.” Şi, chiar în acel moment, am văzut-o pe geam venind în fugă. A ajuns şi, abia trăgându-şi sufletul, a zis: „Vai, îmi era frică să nu pleci iarăşi!”

Unii oameni au spus că e posibil ca eu să fi înflorit un pic povestea, dar îţi garantez că este absolut adevărată. Memoria nu mă înşală, exact aşa s-au petrecut lucrurile. Pe parcursul celor doi ani şi jumătate în care am lucrat în branşă, am fost un vânzător jalnic, un executant jalnic, un om jalnic.

Nu eram fericit cu ceea ce făceam. Am încercat să obţin alte slujbe, însă atunci

când te simt că aluneci pe o pantă descendentă, cei mai mulţi pur şi simplu nu vor să te angajeze.

în acea perioadă, trăiam în Lancaster, South Carolina. A avut loc o întâlnire în Charlotte, North Carolina, iar eu m-am dus, am petrecut toată ziua acolo şi nu am învătat nimic.

Acum, s-ar putea să fi învăţat totuşi ceva, dar am uitat de mult ce anume. Am condus înapoi spre Lancaster în seara aceea, am participat la o demonstraţie, am ajuns acasă pe la 23:30. Bebeluşul ne-a ţinut treji aproape toată noaptea. în dimineaţa următoare, la 5:30, a sunat ceasul: trebuia să mă trezesc pentru a mă duce la a doua sesiune de training.

M-am dat jos din pat, am tras jaluzelele şi am făcut ceea ar fi făcut orice om cu scaun la cap. M-am întors în pat. Dar când mă întindeam la loc, mi-au venit în minte vorbele mamei: „Fiule, dacă îţi place un lucru, implică-te. Dacă nu-ţi place, scapă de el.” Când îi spui cuiva că vei face o treabă, atunci fă-o!

La vremea când izbutisem să îi conving să mă angajeze, le promisesem că voi participa la toate şedinţele de vânzări. Că voi participa la toate sesiunile de training. Şi, cu toate că nu realizasem nimic în doi ani şi jumătate, nu ratasem nicio întâlnire. Nu întârziasem la nicio întâlnire. După atâţia ani, vorbele mamei

au reuşit să mă ridice din pat. Ea îmi zisese mereu: „Fiule, dacă îţi place un lucru, implică-te. Dacă nu-ţi place, scapă de el.” Nu este corect faţă de omul pentru care lucrezi. Nu o vei scoate la capăt cu el niciodată. Şi nu este corect nici fată de tine.

În ziua aceea rece, am condus 60 de kilometri până în Charlotte, North Carolina. Erau puţini participanţi, doar vreo 20 de persoane. Domnul P.C. Merrill, eroul meu, conducea sesiunea. El scrisese toate programele de instruire ale companiei. El bătuse toate recordurile. El era omul pe care toată lumea îl privea într-un mod foarte, foarte special. Avea ceva unic, o înţelepciune care îl deosebea de multi alţii.

Sesiunea de training se terminase, iar eu, ca de obicei, nu învăţasem nimic. însă, la final, domnul Merrill a spus: „Zig, te rog să mai rămâi puţin. Vreau să-ţi vorbesc o clipă.” Probabil că îţi e greu să înţelegi şi să apreciezi asta, dar eu am fost extrem de încântat că domnul Merrill dorea să stea de vorbă cu mine.

Cu acel omuleţ dintr-un oraş mititel, care urma să se zbată toată viaţa lui.

Să nu mă înţelegi greşit. Mama ne-a zis mereu că, dacă munceşti din greu, dacă spui adevărul şi dacă îl iubeşti pe Domnul, totul se va rezolva. Dar, vezi, eu credeam că se referea la faptul că voi avea ce mânca, voi avea cu ce să mă îmbrac şi voi avea unde să f
dorm. Aceasta era imaginea pe care mi-o formasem în anii Depresiunii. Iar acum, domnul Merrill spunea: „Vreau să vorbesc cu tine.” Nu ştiu dacă a fost o întâmplare sau chiar aşa intenţionase, însă eu am ajuns într- un colţ, iar el, în faţa mea. întreaga conversaţie nu a durat mai mult de două minute.

A început prin a zice: „Te-am urmărit în ultimii doi ani şi jumătate şi nicicând nu am văzut o risipă mai mare.” Un astfel de comentariu îţi captează atenţia.

Iar eu l-am întrebat: „Domnule Merrill, ce vreţi să spuneţi cu asta?”

Poţi fi un campion

El mi-a răspuns: „Zig, cred că tu ai putea ajunge foarte sus. Cred că ai putea fi campion naţional. Cred că ai putea ajunge în vârful acestei companii. Şi mai cred că, într-o zi, dacă ai alege să faci asta, ai putea chiar să conduci întreaga companie – însă doar dacă te-ai apuca să lucrezi după un program ordonat şi dacă ti-ai recunoaşte cu adevărat

propriile aptitudini.”

Te rog să înţelegi că, încă din prima zi, toţi îmi spuseseră să lucrez după un program ordonat. Dar când eşti un omuleţ dintr-un oraş mititel, care se va zbate toată viaţa şi care nu va reuşi niciodată să aibă mai mult decât strictul necesar, iar cineva îţi zice: „Lucrează după un program ordonat”, tendinţa firească este să întrebi: „De ce? De ce să-mi bat capul? Nu va ieşi nimic bun din asta. Uită-te la mine. Nu sunt un ratat, dar cu siguranţă nu sunt nici un câştigător. Sunt doar un omuleţ dintr-un oraş mititel.”

Dacă îi zici unui tânăr cu o proastă imagine de sine: „Fereşte-te de droguri, te vor distruge”, reacţia lui firească, dacă are o imagine de sine lamentabilă, este să gândească: *Nu-mi spune mie asta. Prietenii mă asigură că drogurile te fac să te simţi grozav. Te fac să te simţi important. Te fac să simţi că aparţii grupului. în plus, şi dacă îmi fac rău, nu-i mare brânză. N-am ce pierde, fiindcă sunt un nimic. Sunt un nimeni.*

Sau, dacă îi zici unui tânăr cu o proastă imagine de sine: „Respectă legea şi învaţă-ţi lecţiile”, el va gândi adesea: *De ce m-aş strădui atât? Numai copiii bogaţi vor avea succes. Eu sunt de partea greşită a baricadei. Nu mi se va întâmpla nimic bun. în plus, dacă dau greş în viaţă, nu-i mare scofală. 0 să trăiesc pur şi simplu din ajutorul social.*

Când îi spui unei tinere cu o proastă imagine de sine: „Păstrează-te pentru omul iubit până după căsătorie”, ea va gândi adesea: *De ce aş face asta? Vreau să mă distrez acum, pentru că sunt un nimic şi oricum toţi băieţii buni vor fi luaţi până când voi fi eu gata de măritiş.*

Dar când îi zici unei persoane tinere cu o imagine de sine sănătoasă: „Iată nişte informaţii despre tine”, după care îl asiguri pe om că este unic şi iubit şi că îl aşteaptă un viitor frumos, un viitor magnific – ei bine, atunci te va crede.

Domnul Merrill îmi spusese: „Zig, cred că tu ai putea fi campion naţional.”

M-am gândit în nenumărate rânduri la vorbele sale. Cum ar fi decurs viata mea f

dacă domnul Merrill ar fi fost un alt fel de om? La ce mă refer? Dacă m-aş fi gândit că domnul Merrill încearcă să mă ambiţioneze, ca să vând mai multe ustensile de gătit doar pentru ca el să apară într-o lumină bună, cuvintele lui nu ar fi avut nicio însemnătate pentru mine.

Dar, prietene, află un lucru simplu. Dacă oamenii te plac, te vor asculta. Dacă au încredere în tine, vor face tot ceea ce le ceri. Vor acţiona, iar asta este şi în interesul tău. Domnul Merrill mi-a zis că aş putea deveni campion naţional şi eu l-am crezut, pentru că întreaga sa carieră fusese construită pe onestitate, caracter, integritate, încredere, dragoste

şi loialitate. Eroul meu a zis: „Ai putea fi campion naţional” – şi exact asta am văzut cu ochii mintii.

Acum, vreau să subliniez un aspect foarte important. Prietenul meu, Bill Cranford, mă învăţase cum să obţin potenţiali clienţi, cum să fac demonstraţii, cum să contracarez obiecţiile unora, cum să închei cu brio vânzările. Eram un agent instruit în acel moment. Aşadar, vânzătorul era pregătit.

Domnul Merrill avea în faţă o persoană pregătită.

Pe tot drumul spre casă, micul meu automobil Crosley nici nu a atins asfaltul. Ce călătorie minunată a fost!

La demonstraţia din acea seară urmau să asiste trei potenţiali clienţi. Nu au avut nicio sansă în fata mea. Dacă ar fi avut măcar puţină minte, ar fi venit la mine şi ar fi zis: „OK, Zig, n-are sens să mai faci toată demonstraţia. Noi vom cumpăra. Ştim deja asta. Dă-ne doar masa aia, lasă-ne să mâncăm, apoi semnăm comanda şi putem pleca toţi mai devreme acasă.” Nu mai aveau de-a face cu omuleţul dintr-un oraş mititel, care urma să se zbată toată viata lui. Acum aveau de-a face cu un campion naţional.

Felul în care te vezi pe tine însuţi

Voi repeta o idee. *Nu poţi avea mereu un comportament ce nu concordă cu modul în care te percepi pe tine însuţi.* în mintea mea, eram un campion naţional şi exact aşa mă purtam.

Ei bine, nu am ajuns chiar campion naţional, şi totuşi am reuşit să termin pe locul al doilea în departamentul nostru de vânzări, care număra peste 7 000 de agenţi. Mi-am schimbat micul Crosley cu o maşină de lux. Am primit cea mai bună promovare pe care o avea compania de oferit. în anul următor, am ajuns cel mai bine plătit angajat din Statele Unite, iar trei ani mai târziu am devenit cel mai tânăr supervizor de divizie din istoria de 66 de ani a companiei noastre şi am stabilit recorduri care nu au fost doborâte nici până în ziua de azi.

Indiferent că ţin discursuri în faţa unui grup de 175 de persoane sau a unui grup de 22 000 în Kansas City, unde am conferenţiat la Future Farmers of America în mai multe ocazii, sau în faţa unui grup de 16 000 de oameni în cadrul unui seminar deschis în Minneapolis sau în faţa a 12 pastori baptişti, nu încep niciodată să vorbesc până când nu îl rog pe Dumnezeu să mă facă un P.C. Merrill pentru tine.

Dacă e un lucru care nu îmi place referitor la ceea ce fac, acela este că nu ajung niciodată să cunosc prea bine pe

cineva. Tu ai parcurs toată cartea, însă eu nu te cunosc. Organizăm conferinţele „Born to Win”, care durează trei zile, şi acolo mă întâlnesc cu aceiaşi oameni timp de trei zile. Dar, în realitate, eu am zis: „Bună, ce mai faci?”, am dat mâna cu unii, dar nu cu toţi. Am schimbat câteva politeţuri cu doi sau trei, dar nu am putut să le acord decât o secundă, cinci secunde, zece secunde. Niciodată nu ajung să-i cunosc cu adevărat pe cei pe care îi întâlnesc.

M-am întrebat în nenumărate rânduri cum ar fi dacă aş avea privilegiul de a petrece un timp cu toţi cei care au citit vreodată una dintre cărţile mele, care au fost în public la vreuna dintre conferinţele mele, care mi-au văzut videoclipurile sau mi-au ascultat înregistrările. Mă întreb cum ar fi...

Mi-aş dori tare mult asta, însă nu pare deloc posibil. Astăzi sunt în Dallas, mâine voi vorbi din nou în Dallas, poimâine voi conferenţia în Saint Louis. în ziua următoare voi fi înapoi aici şi povestea continuă tot aşa, iar eu nu ajung niciodată să îi cunosc cu adevărat pe oamenii cu care am de-a face.

Dacă noi doi am putea petrece un timp împreună, ce onorat aş fi să petrec acel timp cu tine! Privindu-te drept în ochi, *ţi-aş spune că ai fost conceput pentru mari realizări. Ai fost proiectat pentru a avea succes. Ai primit ca înzestrare seminţele*

măreţiei. Ti-as aminti

> „că, de când e lumea, au existat 11 miliarde de oameni care au păşit pe acest pământ, dar niciodată nu a existat, şi niciodată nu va exista un altul ca tine. Eşti unic. Eşti special. Eşti diferit. Eşti un campion înnăscut.

Cel mai important vot

Nu ştiu dacă urmăreşti ce se întâmplă pe scena politică. Pe mine mă fascinează şi m-a fascinat întotdeauna. Când vor fi următoarele alegeri, sper din tot sufletul că te vei duce să votezi. Şi sper că după aceea te vei duce să votezi şi la următoarele, şi la următoarele, şi aşa mai departe, pentru că, dacă nu iei parte la procesul politic, atunci înseamnă că renunţi la toate drepturile tale. Nu ai dreptul să te plângi de nimic din ceea ce se petrece, câtă vreme nu participi la proces. Sper că vei vota la alegerile viitoare.

Dar, în acest moment, te voi îndemna cu tărie să iei parte la cele mai importante alegeri la care vei participa vreodată.

în momentul de faţă, îţi voi cere să intri în cabina de vot din propria minte. Şi fiindcă aceste alegeri sunt extrem de importante, îţi voi sugera să tragi draperiile, pentru ca nimeni altcineva să nu îti vadă cele mai

intime gânduri, nici cum anume vei vota.

Odată ce vei fi intrat în această cabină, dacă te vei întoarce un pic, vei observa că există acolo sus o serie de manete pentru oamenii pe care îi poţi vota. Una iese în evidenţă, pentru că numele este inscripţionat pe ea cu aur curat. Acel nume este chiar numele tău.

îţi voi cere să întinzi mâna, să apuci energic acea manetă şi să tragi cu putere de ea, pentru a-ţi acorda un vot. Când o vei face, vei înţelege că, în urmă cu mult timp, Dumnezeu a votat deja pentru tine. Cu aceste două voturi poţi câştiga orice alegeri sau orice competiţie la care vei participa vreodată, cât timp vei trăi. Aritmetica eternă spune clar că *tu plus Dumnezeu egal îndeajuns.*

Note

1 Mensa este o societate fondată la Oxford, Marea Britanie, în 1946, cu scopul de a identifica şi de a pune în legătură oameni de pe tot globul care deţin un coeficient de inteligenţă extrem de ridicat. *(N. red.)*

2 Marcu, 12:31. Citatele biblice în limba română au fost preluate din *Sfânta Scriptură* în traducerea lui Dumitru Cornilescu, 1924, ediţie revăzută în 2016. (N. red.)

3 Anna Mary Robertson Moses (1860-1961), sau Grandma Moses, iniţial artistă populară americană, a început să picteze serios abia după 78 de ani; este un exemplu proeminent de carieră artistică de succes începută la o vârstă înaintată. (N. red.)

4 în traducere, „teribilii doi”. Expresia face referire la o perioadă trecătoare în dezvoltarea socială şi emoţională a unui copil – de obicei, în jurul vârstei de doi ani – care este asociată cu un comportament sfidător, indisciplinat ori cu puseuri de furie şi răzvrătire ale celui mic. (N. red.)

5 Trimitere la expresia proverbială „Când viaţa îţi dă lămâi, fă limonadă”, utilizată pentru a încuraja optimismul şi o atitudine pozitivă în faţa adversităţii sau a ghinionului. (N. *red.)*

6 Vezi *Biblia,* 1 Corinteni, 13:1-13. (N. red.)

7 Cel mai cunoscut predicator baptist din a doua jumătate a secolului al XX-lea la nivel mondial şi una dintre cele mai mari personalităţi americane ale acelei perioade; este renumit pentru adunările evanghelice organizate de el în întreaga lume – aşa-zisele cruciade. (N. red.)

8 Traducerea în limba engleză a *Bibliei* pentru Biserica Anglicană, publicată în anul 1611 la comanda Regelui Iacob I. *(N. trad.)*

9 Toastmasters International este o organizaţie nonprofit care gestionează centre de învăţare din întreaga lume, cu scopul de a-şi ajuta membrii să îşi dezvolte abilităţile de vorbit în public şi leadership. *(N. red.)*

10 Thomas B. Abernathy a decedat în anul 1938, iar Zig Ziglar s-a căsătorit cu Jean Abernathy ulterior, în w.v *(N. trad.)*

11 Expresia *to think (someone) hung the moon* se foloseşte atunci când consideri că o persoană e minunată, extraordinară, cea mai bună. *(N. trad.)*

12 Preparat obţinut din burtă de porc conservată în saramură; ca aspect, seamănă cu baconul, dar este mai gras, mai sărat şi nu e niciodată afumat. *(N. trad.)*

13 Efeseni, 4:32. *(N. red.)*

14 Porecla soţiei lui Zig Ziglar; apropiaţii casei foloseau acest apelativ. *(N. trad.)*

15 Organizaţie nonprofit din SUA care facilitează instruirea şi angajarea persoanelor care întâmpină probleme în obţinerea unui loc de muncă, inclusiv ale persoanelor cu dizabilităţi. *(N. trad.)*

16 în engleză, *teller,* care se poate traduce atât prin „casier”, cât şi prin „povestitor”, „vorbitor”. *(N. trad.)*

17 Cei 10 cenţi reprezintă plata pentru o perioadă scurtă la parcare, când, realist vorbind, o sesiune de cumpărături durează mult mai mult. *(N. trad.)*

18 Om care vorbeşte tărăgănat şi afectat, prelungind vocalele. *(N. trad.)*